Lignes directrices pour le programme CLIC, niveaux 5 à 7

Cours de langue pour les immigrants au Canada

Basé sur les Niveaux de compétence linguistique canadiens

Mai 2009

Élaboré par le Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens
Financé par Citoyenneté et Immigration Canada

Citoyenneté et Immigration Canada | Citizenship and Immigration Canada
Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens | Centre for Canadian Language Benchmarks
CLIC

Lignes directrices pour le programme CLIC, niveaux 5 à 7

Cours de langue pour les immigrants au Canada

Basé sur les Niveaux de compétence linguistique canadiens

Élaboré par le Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens
Financé par Citoyenneté et Immigration Canada

Mai 2009

5 à 7

Pour commander des exemplaires

Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens
200, rue Elgin, pièce 803
Ottawa (Ontario) K2P 1L5

Téléphone : 613 230-7729
Télécopieur : 613 230-9305
Courriel : info@language.ca

© Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens, 2009
200, rue Elgin, pièce 803
Ottawa (Ontario) K2P 1L5
Site Web : www.language.ca
Courriel : info@language.ca

Tous droits réservés, 2009.

Il est interdit de reproduire ou de mettre en circulation le présent ouvrage, en tout ou en partie, par quelque moyen que ce soit, y compris la reprographie, l'enregistrement ainsi que toute autre méthode de conservation ou de récupération de la documentation, sans obtenir au préalable la permission écrite et formelle du Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens.

Dans le présent document, les mots de genre masculin appliqués aux personnes désignent les hommes et les femmes.

Remerciements

Le Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens (CNCLC) tient à remercier son équipe de travail, ses collaborateurs et son bailleur de fonds pour l'élaboration, l'adaptation, la validation et la reprographie du présent ouvrage intitulé *Lignes directrices pour le programme CLIC, niveaux 5 à 7*.

Direction du projet : Silvia Dancose

Coordination du projet : Stéphane Rainville

Équipe de travail :

Rachel-Anne Hamelin, consultante en langue française
Jo-Ann Leonard, enseignante au programme CLIC et spécialiste des NCLC
Nancy Leonard, conseillère en formation et spécialiste des NCLC
David Ménard, rédacteur professionnel et professeur de français langue seconde
Claire Soucy, consultante en éducation des adultes

Collaborateurs : voir liste des collaborateurs à la page des remerciements

Graphisme : Kaboom communication design, Gatineau

Impression : Lowe Martin Group, Ottawa

Cet ouvrage a été rendu possible grâce à l'appui financier du bureau régional d'Ontario de Citoyenneté et Immigration Canada et à la contribution du *Toronto Catholic District School Board* pour leur permission accordée à l'adaptation en français du document anglais *LINC 5-7 Curriculum Guidelines*, 2007.

Le Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens (CNCLC) désire remercier les organismes et collaborateurs qui ont contribué à la réalisation de cet ouvrage servant d'appui à l'élaboration d'un programme CLIC, de niveaux 5 à 7, destiné aux nouveaux arrivants et aux immigrants au Canada.

Comité consultatif national

Le comité consultatif national des *Lignes directrices pour le programme CLIC, niveaux 5 à 7*, était composé des membres suivants :

- Claire Soucy, consultante en éducation des adultes
- Sid Samaha, coordonnateur, *Lebanese and Arab Social Services Agency of Ottawa*
- Neeta Sharma, coordonnatrice du programme de FLS, Collège Algonquin

Collaborateurs aux phases de validation

- Joselin Accimé, enseignant Éducation permanente, Conseil des écoles catholiques de langue française du Centre-Est
- Patson Grandin, enseignant CLNA, La Cité collégiale
- Kevin Iddir, enseignant, Éducation permanente, Conseil des écoles catholiques de langue française du Centre-Est
- Jo-Ann Leonard, enseignante CLIC, Conseil des écoles publiques de l'Est de l'Ontario
- Absatou Liman Tinguiri, enseignante, CLNA, La Cité collégiale
- Jean-Philippe Nadeau, enseignant, Éducation permanente, Conseil des écoles catholiques de langue française du Centre-Est
- Nicole Olivier, coordonnatrice des programmes CLIC/CLNA, La Cité collégiale

Table des matières

Avant-propos 8

Introduction et aperçu du document 9

Contexte 9

Programme CLIC et Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC) 9

Approche 10

Compétences essentielles 11

Cadre théorique 19

Prémisses de l'apprentissage d'une langue seconde 20

Aperçu du document 22

Planification et Évaluation 29

Objectifs terminaux par niveau 59

Modules et unités

Formation continue et compétences transférables 87

Unités 1 : Méthodes de travail 88

Unité 2 : Rédaction de courts textes 102

Rédaction administrative 113

Unité 3 : Rédaction de notes et de courriels 114

Unité 4 : Rédaction de lettres administratives 124

Interaction sociale et professionnelle 135

Unité 5 : Interaction sociale 136

Unité 6 : Équipes de travail et rapports hiérarchiques 148

Unité 7 : Service à la clientèle 160

Unité 8 : Résolution de conflits 173

Recherche d'emploi 185

Unité 9 : Stratégies de recherche d'emploi 186

Unité 10: Rédaction du curriculum vitæ et de la lettre d'accompagnement 198

Unité 11: Préparation à l'entrevue de sélection 208

Gestion de l'information 219

Unité 12 : Compréhension de divers textes, de comptes-rendus et de rapports 220

Unité 13 : Compréhension de textes non continus (tableaux, schémas, formulaires) 232

Unité 14 : Compréhension des textes à caractère juridique ou législatif 244

Unité 15 : Techniques de présentations orales 257

Réunions d'affaires 267

Unité 16 : Protocole des réunions 268

Unité 17 : Réunions en tête-à-tête 281

Unité 18 : Réunions formelles 292

Protocole téléphonique 303

Unité 19 : Conversations téléphoniques à caractère personnel 304

Unité 20 : Conversations téléphoniques à caractère professionnel 315

Thèmes 327

À la maison, dans la communauté et dans le monde 328

Banque, service à la clientèle et téléphone 331

Canada 333

Culture canadienne 335

Déplacements et transports 337

Droit canadien 339

Emploi 342

Études 346

Famille et relations 348

Santé et sécurité 350

Services commerciaux et affaires 352

Services communautaires et gouvernementaux 355

Ressources complémentaires 359

Ressources d'apprentissage

Introduction 360

Capacité de raisonnement 361

Discussions et débats 363

Formation continue 364

Gestion du temps 366

Recherche sur Internet 367

Responsabilisation 368

Fonctions informatiques de base 370

Écoute active 283

Prise de notes 90

Stratégies de communications 139

Présentations orales 259

Processus d'écriture 104

Stratégies de lecture 90

Outils des NCLC 372

Listes de contrôle 373

Grilles de l'approche en spirale 381

Références bibliographiques 385

Grammaire 385

Prononciation 386

Glossaire 388

Avant-propos

Le Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens (CNCLC) est fier de publier le présent ouvrage intitulé *Lignes directrices pour le programme CLIC, niveaux 5 à 7*. Il constitue un outil pédagogique de portée nationale destiné aux professionnels du français langue seconde (FLS) qui œuvrent principalement auprès de nouveaux arrivants et d'immigrants adultes. Le fil conducteur de cet ouvrage se veut l'intégration au marché du travail et la formation continue : deux principaux objectifs de tout apprenant adulte.

Cet outil présente des lignes directrices servant d'appui à l'élaboration d'un programme, à la planification de leçons de français et d'ateliers d'employabilité et à l'évaluation de la compétence langagière dans le cadre du programme Cours de langue pour immigrants au Canada (CLIC) financé par Citoyenneté et Immigration Canada. Les lignes directrices se basent sur les Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC) et soutiennent l'objectif premier des niveaux 5 à 7 du programme CLIC, qui est celui de faciliter l'intégration sociale, culturelle et économique des nouveaux arrivants et des immigrants en situation minoritaire francophone au Canada.

Grâce aux objectifs d'apprentissage, aux modules et unités ainsi qu'aux nombreuses ressources présentes dans le document, les enseignants, les administrateurs de programmes et tout autre formateur d'adultes y trouveront une mine de renseignements pouvant les soutenir tout aussi bien dans leur pratique enseignante qu'au sein de leur établissement d'enseignement.

Nous souhaitons vivement que cet outil permette d'accroître la compréhension et l'utilisation des NCLC par une approche centrée sur l'apprenant et sur la tâche de communication.

L'équipe du Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens.

Introduction

Contexte

Le programme CLIC, qui a été créé par le gouvernement fédéral, sert à donner aux nouveaux arrivants adultes des cours de langue de base dans l'une des deux langues officielles du Canada afin de faciliter leur intégration sociale, culturelle et économique.

En 2005, le CNCLC a élaboré et adapté l'ouvrage intitulé *Lignes directrices pour le programme CLIC, niveaux 1 à 5*, pour l'apprentissage du français langue seconde. Par la suite, grâce à l'appui du gouvernement fédéral et à l'ajout des niveaux 6 et 7 par celui-ci, le CNCLC a réalisé en 2009 le présent ouvrage intitulé *Lignes directrices pour le programme CLIC, niveaux 5 à 7*.

Les lignes directrices constituent un outil pédagogique servant à l'élaboration du programme d'études, à la planification des cours, à l'élaboration de la matière et à la sélection des ressources. Leur objectif est d'appuyer les enseignants dans leur enseignement du FLS en fonction de l'atteinte des niveaux de CLIC, et d'uniformiser le programme CLIC partout au Canada.

Les *Lignes directrices pour le programme CLIC, niveaux 5 à 7*, visent à améliorer la capacité de l'apprenant à bien communiquer en français, ce qui facilitera son intégration sociale et professionnelle. Elles sont conçues sous forme modulaire permettant de répondre aux besoins linguistiques particuliers des apprenants de ces niveaux et portent autant sur l'emploi générique que sur des compétences langagières précises.

Programme CLIC et Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC)

Le programme CLIC repose sur les normes linguistiques canadiennes que sont les NCLC.

Les NCLC constituent un référentiel de compétences langagières pour l'enseignement et l'évaluation du FLS auprès d'apprenants adultes. Les NCLC sont reconnus à l'échelle canadienne comme étant les normes de compétence linguistique utilisées pour décrire, mesurer et reconnaître la maîtrise du FLS par les immigrants adultes et les nouveaux arrivants potentiels.

Ces normes sont réparties sur un continuum de 12 niveaux de compétence et selon les quatre habiletés langagières suivantes : l'expression orale, la compréhension de l'oral, la compréhension de l'écrit et l'expression écrite. Elles décrivent sous forme de tâches de communication authentique ce que l'apprenant peut faire en FLS.

L'ajout des niveaux 6 et 7 au programme CLIC a impliqué des modifications au niveau 5 de CLIC ainsi que la création d'une nouvelle grille d'appariement entre les niveaux de CLIC et ceux des NCLC (p.10), en février 2007.

Cours de langue pour les immigrants au Canada – Grille d'appariement[1]

Compétence		CLIC 1 (NCLC 1)	CLIC 2 (NCLC 2)	CLIC 3 (NCLC 3,4)	CLIC 4 (NCLC 4,5)	CLIC 5 (NCLC 5,6)	CLIC 6 (NCLC 6,7)	CLIC 7 (NCLC 7,8)
Expression orale	Entrée	pré-NCLC 1	2	3,4	5	6	7	8
	Objectifs *	NCLC 1	2	3,4	5	6	7	8
	Sortie	NCLC 1	2	4	5	6	7	8
Compréhension de l'oral	Entrée	pré-NCLC 1	2	3,4	5	6	7	8
	Objectifs *	NCLC 1	2	3,4	5	6	7	8
	Sortie	NCLC 1	2	4	5	6	7	8
Compréhension de l'écrit	Entrée	pré-NCLC 1	2	3	4	5	6	7,8
	Objectifs *	NCLC 1	2	3	4	5	6	7,8
	Sortie	NCLC 1	2	3	4	5	6	8
Expression écrite	Entrée	pré-NCLC 1	2	3	4	5	6	7,8
	Objectifs *	NCLC 1	2	3	4	5	6	7,8
	Sortie	NCLC 1	2	3	4	5	6	8

[1] Lignes directrices opérationnelles nationales, approuvées en février 2007 par Citoyenneté et Immigration Canada.

Lorsqu'un niveau de CLIC est assigné à un nouvel apprenant, il est tenu pour acquis que celui-ci doit développer les compétences relatives à ce niveau ainsi que toutes les autres compétences établies par la norme linguistique NCLC.

Approche

Les lignes directrices pour le programme CLIC, niveaux 5 à 7 sont basées sur des approches utilisées à la fois dans l'enseignement de langues et dans le milieu de la formation des adultes.

Une approche centrée sur l'apprenant

Les lignes directrices pour le programme CLIC, niveaux 5 à 7 soutiennent une approche centrée sur l'apprenant dans laquelle les besoins et les intérêts de celui-ci sont prioritaires. Du test de classement initial jusqu'à l'évaluation de rendement, les apprenants sont activement impliqués et peuvent prendre part aux décisions prises quant à la direction du programme en fournissant de l'information sur leurs besoins, en rétroagissant sur le contenu des unités, sur les activités et sur le matériel proposés. Les commentaires des apprenants contribueront à assurer que le contenu du cours soit toujours pertinent à leurs objectifs personnels et professionnels.

Une approche communicative

Les lignes directrices pour le programme CLIC, niveaux 5 à 7 soutiennent également une approche axée sur l'accomplissement de tâches de communication telles que participer à une réunion, se présenter à une entrevue, faire des appels téléphoniques ou encore comprendre des textes non continus (formulaires et schémas). La réalisation de tâches en communication fournit à l'apprenant, à l'enseignant et à l'évaluateur des indicateurs concrets et mesurables de la performance. L'apprenant qui accomplit certaines de ces tâches aura assurément développé

et intégré des connaissances et des compétences qui sauront lui servir dans la vie de tous les jours. Il pourrait s'agir de travailler en équipe, d'intervenir lors d'une réunion de travail, de rédiger des lettres administratives en tenant compte du destinataire, et de bien d'autres.

De toute évidence, les tâches incitent à la communication interactive et permettent de faire le pont entre l'apprentissage en salle de classe et le monde externe.

Une approche en spirale

Les lignes directrices pour le programme CLIC, niveaux 5 à 7 s'appuient également sur une approche en spirale selon laquelle les compétences langagières des NCLC sont répétées dans différents contextes, différentes unités et différents thèmes à l'intérieur d'un même niveau CLIC. Elles se répètent également à des niveaux de complexité progressifs d'un niveau CLIC à l'autre. L'apprenant est donc appelé à exécuter des tâches de communication dans des contextes de plus en plus exigeants et comportant des attentes également plus élevées.

Cette approche permet à l'apprenant de consolider son apprentissage et offre à l'enseignant un outil qui lui permet de planifier la révision des compétences pour répondre aux besoins des apprenants de groupes à niveaux multiples et des programmes à entrée continue. Les grilles de l'approche en spirale sont présentées aux pages 381 à 384 du présent document.

Compétences essentielles

Dans le cadre de l'approche axée sur les tâches de communication authentiques, l'élaboration d'une tâche vise l'acquisition de compétences langagières. Afin de faire le lien entre les habiletés langagières et les objectifs personnels et professionnels de l'apprenant, les compétences essentielles constituent une ressource inspirante qui servent à appuyer la planification.

Les compétences essentielles (CE), élaborées par Ressources humaines et Développement Social Canada, sont les compétences nécessaires pour vivre, apprendre et travailler. Elles sont à la base de l'apprentissage de toutes les autres compétences et permettent aux gens d'évoluer avec leur emploi et de s'adapter aux changements du milieu de travail.

Voici les neuf compétences essentielles qui servent de base au quotidien pour apprendre, travailler et bien s'intégrer au Canada :

• Lecture	• Utilisation de documents
• Calcul	• Rédaction
• Communication orale	• Travail d'équipe
• Capacité de raisonnement	• Informatique
• Formation continue	

Les CE ont été identifiées à la suite d'une recherche menée au Canada, en Australie, aux États-Unis et en Angleterre. Plus de 3 000 entrevues ont servi à déterminer comment ces compétences sont utilisées dans certaines occupations. On peut trouver le résultat de cette recherche sur le site Web suivant, qui présente plus de 300 profils d'occupation (que l'on peut télécharger gratuitement) : http://www.rhdcc.gc.ca/fra/competence/competences_essentielles/generale/accueil.shtml

Ces profils d'occupation contiennent des centaines d'exemples de situations authentiques en milieu de travail au Canada. Ils sont donc une excellente source d'inspiration pour les enseignants des programmes CLIC et permettent d'élaborer des tâches de communication en FLS dans un contexte le plus proche possible de situations de travail authentiques.

Le tableau ci-dessous présente des applications liées aux neuf CE :

Les neuf compétences essentielles et leurs applications typiques[2]

Lecture

- lire un texte pour comprendre, apprendre, critiquer ou évaluer;
- analyser et synthétiser de l'information;
- repérer des renseignements dans un texte ou en dégager le sens global.

Utilisation de documents

- lire des panneaux, des étiquettes ou des listes;
- comprendre l'information sur des graphiques ou des diagrammes;
- remplir des formulaires;
- tracer ou lire des schémas.

Calcul

- faire des calculs;
- prendre des mesures;
- établir des calendriers, dresser des budgets ou effectuer des opérations comptables;
- analyser des données;
- faire des estimations.

Rédaction

- rédiger pour :
  - organiser ou enregistrer de l'information;
  - informer ou persuader;
  - demander des renseignements ou justifier une demande.
- rédiger une analyse ou une comparaison.

Communication orale

- fournir ou obtenir des renseignements;
- accueillir, rassurer ou persuader des personnes;
- résoudre des conflits;
- mener des discussions.

Travail d'équipe

- travailler :
  - de façon indépendante aux côtés des autres;
  - avec un partenaire ou un aide;
  - en tant que membre d'une équipe.
- participer à des activités de supervision ou de leadership.

Capacité de raisonnement

- cerner et résoudre des problèmes;
- prendre des décisions;
- trouver des renseignements;
- planifier et organiser des tâches;
- faire preuve de sens critique;
- utiliser sa mémoire.

[2] Adapté du site Web En quoi consistent les compétences essentielles?: http://www.rhdcc.gc.ca/fra/competence/competences_essentielles/quoi_consistent_comptences_essentielles.shtml. Ressources humaines et Développement des compétences Canada.Consulté le 4 avril 2009.

Informatique

- utiliser un logiciel de traitement de texte;
- envoyer et recevoir des courriels;
- créer et modifier des tableurs;
- naviguer sur Internet;
- utiliser différentes formes de technologie telles que des caisses enregistreuses ou des télécopieurs.

Formation continue

- apprendre :
  - sur le tas;
  - au moyen d'une formation régulière;
  - par l'autoformation.
- connaître son propre style d'apprentissage;
- savoir où trouver des ressources d'apprentissage.

Les compétences essentielles sont énoncées sous forme de tâches classées par niveau de complexité allant du niveau 1 (tâches de base) au niveau 5 (tâches avancées) selon les occupations. Le Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens a effectué une étude comparative[3] entre les niveaux de complexité de quatre CE et les niveaux des NCLC. Les CE suivantes : lecture, utilisation de documents, communication orale et rédaction sont alignées sur les niveaux des NCLC.

[3] *Faire le lien entre les Niveaux de compétence linguistique canadiens et les Compétences essentielles : un cadre de référence comparatif*, Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens, 2005.

Comparaison entre les Compétences essentielles et les Niveaux de compétence linguistique canadiens

La correspondance entre les CE et les NCLC n'est pas explicite. Les niveaux des NCLC et ceux des CE diffèrent. Le tableau ci-dessous représente une approximation de la correspondance[4].

Compétence essentielle : Communication orale – niveau : NCLC Expression orale / Compréhension de l'oral – niveau : Niveau CLIC	1 5-7 CLIC 4,5	2 6-8 CLIC 6,7	3 9-10 Post CLIC	4 11-12 Post CLIC

Compétence essentielle : Lecture – niveau : NCLC Expression écrite – niveau : Niveau CLIC	1 3-5 CLIC 3,4,5	2 6 CLIC 6	3 7-9 CLIC 7	4 10 Post CLIC	5 11-12 Post CLIC

Compétence essentielle : Rédaction – niveau : NCLC Expression écrite – niveau : Niveau CLIC	1 4-5 CLIC 4,5	2 6-7 CLIC 6	3 8 CLIC 7	4 9 Post CLIC	5 10-12 Post CLIC

Compétence essentielle : Utilisation de documents – niveau : NCLC Compréhension de l'écrit / Expression écrite – niveau : Niveau CLIC	1 3-5 CLIC 3,4,5	2 5-6 CLIC 5,6	3 7-8 CLIC 7	4 9-10 Post CLIC	5 11-12 Post CLIC

La compétence essentielle **Utilisation de documents** fait référence à l'utilisation de divers types de documents non continus tels que des tableaux, des cartes, des tableaux, des diagrammes, des graphiques, des formulaires, des étiquettes, des annuaires et des répertoires.

Exemples d'énoncés servant à l'évaluation

Compétence essentielle Niveau 2 — Rédaction • Écrits courts d'un paragraphe ou plus, utilisés à diverses fins. • Les textes traitent de questions courantes et peuvent varier légèrement suivant les cas.	**Expression écrite NCLC 6** • Transmettre efficacement par écrit de l'information familière dans des formes standards courantes. • Écrire des lettres et des compositions d'un ou deux paragraphes.

[4] *Les niveaux de compétence linguistique canadiens et les compétences essentielles en milieu de travail :* http://www.itsessential.ca/itsessential/display_page.asp?page_id=327. Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens sur les Compétences essentielles. Consulté le 4 avril 2009.

Comment les enseignants des programmes CLIC 5, 6 et 7 peuvent-ils se servir des compétences essentielles?

Les enseignants peuvent s'inspirer des Profils d'occupation et des unités du présent document pour élaborer des tâches qui sont le plus près possible des réalités du milieu du travail. Par exemple, si un enseignant se sert des idées suggérées dans l'unité 4 : Rédaction de lettres administratives, il peut vouloir utiliser une description de tâches tirée des profils d'emploi sur le site des Compétences essentielles, telle que celle d'un commis vendeur (CNP 6421).

Les principales tâches de rédaction d'un commis vendeur sont les suivantes :

- rédiger des cartes d'invitation et de remerciements à l'intention des clients. (1)
- rédiger des notes de rappel à leur propre intention et à celle de collègues à propos des tâches qu'il reste à compléter. (1)
- écrire clairement des renseignements concernant la livraison sur les colis que viendra chercher un messager. (1)
- prendre en note des messages téléphoniques et des propositions de prix reçues par téléphone. (1)
- rédiger des rubriques dans des carnets de renseignements sur les produits et services afin de les tenir à jour. (2)
- rédiger des lettres destinées à des clients afin d'assurer le suivi de leur demande à propos de plus amples renseignements sur une gamme de produits. (2)
- remplir des rapports de vols à l'étalage et d'incidents. La rédaction de ces rapports doit être précise et exacte, car ils sont susceptibles d'être présentés en preuve dans des instances judiciaires. (3)
- rédiger, au besoin, des articles pour les bulletins de compagnie ou des documents pour la présentation des produits, telle que des défilés de mode. La plupart du temps, le but de ces documents est de divertir. (3)
- rédiger, au besoin, des rapports de rétroaction à l'intention du siège social ou aux superviseurs afin de leur transmettre des renseignements sur le succès que remportent des promotions en cours et des suggestions pour l'avenir. (3)[5]

Il est important de préciser que les numéros entre parenthèses indiquent le degré de complexité des Compétences essentielles et que l'enseignant peut se référer au tableau de la page précédente pour la comparaison des niveaux de complexité des CE avec ceux des NCLC.

Les enseignants peuvent utiliser la procédure suivante pour accéder à des descriptions de tâches sur le site Web des Compétences essentielles :

- Accéder au site Web des Compétences essentielles : http://www.hrsdc.gc.ca/fra/competence/competences_essentielles/generale/accueil.shtml
- Cliquer sur « Cherchez parmi plus de 300 profils d'emploi ».
- Dans la section « Recherche parmi les profils », cliquer sur « selon les compétences les plus importantes ».
- Cocher les boîtes correspondant aux compétences essentielles pertinentes.
- Sélectionner le type de recherche désiré. Ensuite, cliquer sur le bouton « Suivant ».
- Une liste de profils d'emploi apparaît. Cliquer sur le lien « Visualisez le profil en entier », pour accéder aux compétences essentielles liées à l'emploi ainsi que des descriptions de tâches et leurs niveaux de complexité. Plusieurs de ces tâches peuvent être transférables à d'autres types d'emploi au Canada.

[5] *Compétences essentielles, Commis vendeur, vente au détail :* http://www10.hrsdc.gc.ca/ES/Francais/VoirProfil.aspx?v=59#Writing. Ressources humaines et Développement des compétences Canada. Consulté le 22 avril 2009.

Afin de faciliter l'élaboration de tâches de communication dans le cadre du programme CLIC, vous trouverez ci-dessous un tableau contenant les 20 unités et leur correspondance approximative avec les compétences essentielles.

Lignes directrices pour le programme CLIC, niveaux 5 à 7 **Unités et compétences essentielles**	**COMPÉTENCES ESSENTIELLES**								
	Lecture	**Utilisation de documents**	**Calcul**	**Rédaction**	**Communication orale**	**Travail d'équipe**	**Capacité de raisonnement**	**Informatique**	**Formation c ontinue**
UNITÉS									
Formation continue et compétences transférables									
1. Méthodes de travail	✔			✔					✔
2. Rédaction de courts textes				✔				✔	
Rédaction administrative									
3. Rédaction de notes et de courriels				✔				✔	
4. Rédaction de lettres administratives				✔				✔	
Interaction sociale et professionnelle									
5. Interaction sociale					✔				
6. Équipes de travail et rapports hiérarchiques					✔	✔	✔		
7. Service à la clientèle					✔	✔	✔		
8. Résolution de conflits					✔	✔	✔		
Recherche d'emploi									
9. Stratégies de recherche d'emploi		✔						✔	
10. Rédaction du curriculum vitæ et de la lettre d'accompagnement				✔				✔	
11. Préparation à l'entrevue de sélection					✔				
Gestion de l'information									
12. Compréhension de divers textes, de comptes-rendus et de rapports							✔		✔
13. Compréhension de textes non continus (tableaux, schémas, formulaires)		✔							
14. Compréhension de textes à caractère juridique ou législatif	✔	✔							✔
15. Techniques de présentation orale					✔				
Réunions d'affaires									
16. Protocole des réunions					✔	✔	✔		
17. Réunions en tête-à-tête					✔	✔	✔		
18. Réunions formelles					✔	✔	✔		
Protocole téléphonique									
19. Conversations téléphoniques à caractère personnel					✔				
20. Conversations téléphoniques à caractère professionnel					✔				

Les compétences essentielles relatives à l'employabilité

L'Association de collèges communautaires du Canada (ACCC) a également élaboré une liste de compétences classées en 6 catégories et considérées essentielles pour le succès en milieu de travail et dans le quotidien. Cette liste, intitulée *Résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité*, est inspirée des compétences essentielles de Ressources humaines et Développement social Canada et des compétences relatives à l'employabilité du Conference Board du Canada[6]. Le tableau qui suit décrit brièvement les compétences relatives à l'employabilité qui doivent être acquises par « toutes les personnes diplômées ayant un des titres de compétence d'études collégiales de l'Ontario suivants, un Certificat d'études collégiales de l'Ontario ou un Diplôme d'études collégiales de l'Ontario ou un Diplôme d'études collégiales de l'Ontario (niveau avancé)»[7].

[6] *Compétences relatives à l'employabilité 2000+ :* http://www.conferenceboard.ca/Libraries/EDUC_PUBLIC/esp2000f.sflb. Conference Board du Canada. Consulté le 22 avril 2009.

[7] *Résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité :* http://www.edu.gov.on.ca/fre/general/college/progstan/essential.html. Ministère de la Formation et des Collèges et Universités de l'Ontario.Consulté le 22 avril 2009.

Résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité[8]

Domaines	Domaines précis : les diplômés doivent démontrer leur capacité :	Résultats d'apprentissage Le diplômé a démontré de façon fiable sa capacité à :
Communication	• Lecture • Écriture • Communication orale • Écoute • Présentation de l'information • Interprétation visuelle de documents	1. *communiquer d'une façon claire, concise et correcte sous la forme écrite, orale et visuelle, en fonction des besoins de l'auditoire;* 2. *répondre aux messages écrits, oraux et visuels de façon à assurer une communication efficace;* 3. *communiquer oralement et par écrit en anglais;*
Mathématiques	• Compréhension et application de concepts et raisonnements mathématiques • Analyse et utilisation de données numériques • Conceptualisation	4. *exécuter des opérations mathématiques avec précision;*
Pensée critique et résolution de problèmes	• Interprétation • Analyse • Évaluation • Inférence • Explication • Autorégulation • Pensée créative et innovatrice	5. *appliquer une approche systématique de résolution de problèmes;* 6. *utiliser une variété de stratégies pour prévoir et résoudre des problèmes;*
Gestion de l'information	• Cueillette et gestion de l'information • Choix et utilisation de la technologie et des outils appropriés pour exécuter une tâche ou un projet • Culture informatique • Recherche sur Internet	7. *localiser, sélectionner, organiser et documenter l'information au moyen de la technologie et des systèmes informatiques appropriés;* 8. *analyser, évaluer et utiliser l'information pertinente provenant de sources diverses;*
Relations interpersonnelles	• Travail en équipe • Gestion des relations interpersonnelles • Résolution de conflits • Leadership • Réseautage	9. *respecter les diverses opinions, valeurs et croyances, ainsi que la contribution des autres membres du groupe;* 10. *interagir avec les autres membres d'un groupe ou d'une équipe de façon à favoriser de bonnes relations de travail et l'atteinte d'objectifs;* 11. *affirmer en tant que Francophone ses droits et sa spécificité culturelle et linguistique;*
Gestion personnelle	• Gestion de soi • Gestion du changement avec souplesse et adaptabilité • Réflexion critique • Sens des responsabilités	12. *gérer son temps et diverses autres ressources pour réaliser des projets;* 13. *assumer la responsabilité de ses actes et de ses décisions.*

[8] *Résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité :* http://www.edu.gov.on.ca/fre/general/college/progstan/essential.html. Ministère de la Formation et des Collèges et Universités de l'Ontario.Consulté le 22 avril 2009.

Cadre théorique

Les lignes directrices pour le programme CLIC, niveaux 5 à 7 sont basées sur la théorie de la compétence communicative , une théorie de l'apprentissage d'une langue seconde selon laquelle un apprenant doit satisfaire des exigences communicatives pour être considéré compétent dans une langue. Ces exigences visent l'acquisition de cinq compétences : des compétence linguistiques, discursives, fonctionnelles, socioculturelles ainsi que stratégiques.

1. Les **compétences linguistiques** comprennent la maîtrise de la grammaire, la précision du vocabulaire, l'exactitude des structures, de la prononciation et de l'orthographe.
2. Les **compétences discursives** sont l'habileté d'organiser la langue orale ou écrite en une communication cohérente, c'est-à-dire de faire un lien entre les idées et les parties du discours. On arrive à une cohésion dans la forme en utilisant les structures linguistiques appropriées et à la cohérence dans le sens, en construisant des segments logiques qui permettent de transmettre le sens voulu.
3. Les **compétences fonctionnelles** sont l'habileté de comprendre l'intention ou la fonction d'une phrase, d'un énoncé ou d'un texte dans un contexte global (par exemple informer, interagir socialement, persuader) et dans un contexte plus précis (présenter une requête, comprendre des menaces ou des avertissements) ainsi que comprendre les conventions régissant leur utilisation.
4. Les **compétences socioculturelles** ou sociolinguistiques supposent la compréhension du contexte social et de la signification de la langue utilisée dans ce contexte. Ceci comprend, par exemple, les règles d'étiquette, la sensibilité au registre de la voix, la connaissance des différences culturelles, des expressions idiomatiques et figurées ainsi que de l'usage général de la langue dans des relations sociales.
5. Les **compétences stratégiques** exigent une maîtrise des stratégies verbales et des stratégies non verbales pour pallier les bris de communication ou pour rendre la communication plus efficace (par exemple paraphraser).

Chacune des cinq compétences est inhérente aux objectifs terminaux par niveau, aux suggestions pour l'élaboration des unités, aux tâches de communication et aux points de langue suggérés dans les unités.

Prémisses de l'apprentissage d'une langue seconde

Les huit prémisses ci-dessous constituent des recommandations à suivre pour que l'enseignement de la langue demeure fidèle au cadre théorique énoncé à la page précédente.

Prémisses	Implications en salle de classe
1. **La langue est axée sur la communication. La compétence communicative relève de la maîtrise du sens des mots et est orientée vers une fonction langagière.** Les NCLC offrent un échantillon représentatif de tâches langagières qui peuvent être utilisées pour permettre à l'apprenant de développer des compétences en situations professionnelles et personnelles. Ces tâches exigent la compréhension des convenances canadiennes comprises dans une variété de textes ainsi que la connaissance des stratégies et des habiletés langagières qu'il faut acquérir pour comprendre et communiquer efficacement.	Les enseignants devraient s'inspirer des résultats visés par les NCLC lorsqu'ils choisissent un sujet de discussion à aborder en salle de classe ou encore, lorsqu'ils suggèrent aux apprenants des activités de lecture qui leur permettront d'analyser des textes dans leur quotidien. Ils devraient également proposer des tâches qui sauront aider les apprenants à mieux comprendre les convenances canadiennes et à développer des habiletés et des stratégies langagières exigées par les conditions de réalisation et les indicateurs de performances des NCLC. *Ce document propose des textes authentiques et des situations que les apprenants pourraient rencontrer dans la vie courante.*
2. **Les fonctions langagières génériques décrites dans les NCLC peuvent inspirer l'élaboration d'une variété de tâches qui sauront satisfaire les besoins de plusieurs apprenants à la fois.** Une fonction langagière renvoie au but ou à l'objet d'un énoncé (p. ex. une excuse, une demande, une salutation ou une directive) et à son objet. Les NCLC sont décrits en tant que fonctions langagières sans que celles-ci ne soient mises en contexte.	Les enseignants doivent mettre les fonctions langagières en perspective en proposant des thèmes et des tâches qui sauront être pertinents et utiles aux apprenants. *Ce document offre une gamme d'unités, de thèmes ainsi qu'un cadre qui saura mettre les résultats visés par les NCLC en perspective.*
3. **L'enseignement et l'apprentissage de la langue se voient facilités lorsque l'attention est portée sur les fonctions langagières. Ainsi, les tâches langagières doivent servir de cadre aux fonctions langagières qui les sous-tendent.** Les NCLC font la promotion d'une approche axée sur l'accomplissement de tâches. Des exemples de tâches sont proposés pour chacune des compétences ciblées. Les tâches langagières sont rattachées à des conditions de réalisation et les enseignants et les apprenants doivent également tenir compte des indicateurs de performances NCLC. Les tâches ont pour objet la communication et incorporent un certain nombre de fonctions langagières.	Les enseignants devraient proposer des activités d'apprentissage qui cadrent avec les compétences clés des NCLC. Ils devraient également assigner des tâches permettant à l'apprenant de développer des compétences qu'il pourra transférer et utiliser au quotidien. Les tâches axées sur le développement de compétences linguistiques mettent l'accent sur la forme et sur la justesse. Parmi ces tâches, on retrouve des exercices de systématisation et de renforcement, des questionnaires à choix multiples et des jeux de rôles. Les tâches d'apprentissage authentiques reproduisent en salle de classe des situations que les apprenants sont susceptibles de rencontrer dans la vie courante. Parmi ces tâches, on retrouve, des jeux de rôles, des discussions, des exercices de résolution de problèmes et des questionnaires dans lesquels il faut remplir les espaces en blanc. *Parmi les 20 unités servant de cadre à l'apprentissage de la langue, on trouve 480 exemples de tâches d'apprentissage authentiques. Des suggestions de tâches axées sur le développement de compétences clés sont également énumérées dans la section de la planification.*

4. **La grammaire et la prononciation sont des éléments essentiels à la cohérence d'un énoncé** Le choix de la forme correcte joue un rôle prépondérant dans l'apprentissage de la langue.	Les enseignants devraient enseigner la grammaire et la prononciation à l'aide de tâches de communication authentiques. *Ce document permet de mieux aborder les tâches d'apprentissage authentiques. Il sert de guide dans l'analyse de la grammaire t de la prononciation implicites aux tâches de communication. Il sert également à mieux saisir le rôle joué par la grammaire et la prononciation dans l'exécution efficace des tâches.*
5. **Une communication efficace relève d'une corrélation étroite entre la langue et la culture.** Il est important que les apprenants soient au courant des convenances culturelles relatives à la communication orale et écrite. Ainsi, ils pourront y avoir recours.	Les enseignants devraient aborder la dimension culturelle de la langue pour que les apprenants deviennent plus à l'aise avec les attentes et les conventions comprises dans des contextes canadiens précis. *Ce document propose des façons d'aborder la communication non verbale et les attentes culturelles relatives à la langue dans des situations de communication précises.*
6. **La communication est de nature interactive, ainsi, elle n'est pas tout à fait prévisible. L'habileté de pouvoir se sortir d'une zone d'inconfort, d'une interruption du langage ou d'une pause non prévue est un élément important de la compétence communicative.** Le recours à des stratégies discursives est un aspect essentiel de la compétence communicative.	Les enseignants devraient proposer des tâches axées sur le développement de compétences clés et des tâches d'apprentissage authentiques qui permettront aux apprenants d'acquérir des stratégies de communication (p. ex. demander des clarifications, manifester son incompréhension ou sa compréhension).
7. **L'apprentissage de la langue n'est pas un processus linéaire; chacun apprend à sa façon. L'apprentissage se voit accru lorsque les points de langue sont recyclés et que les différences entre les apprenants sont à la fois accommodées et valorisées.**	Les enseignants devraient aider les apprenants à développer des stratégies d'apprentissage efficaces et proposer des activités qui accommodent des méthodes d'apprentissage variées. Les enseignants devraient également adopter une approche en spirale qui permet de revoir et de réutiliser, dans divers contextes, les points de langues abordés antérieurement. *Ce document utilise une approche en spirale dans laquelle le développement des compétences langagières s'effectue dans divers contextes, dans le cadre de NCLC particuliers et à l'aide d'une variété d'unités et de thèmes.*
8. **La formation continue des adultes implique d'apprendre à apprendre et de développer des stratégies d'auto-apprentissage.**	En salle de classe, les enseignants devraient créer des opportunités pour que les apprenants puissent développer leurs propres stratégies de recherche et d'auto-apprentissage. *Ce document offre plusieurs suggestions d'activités d'auto-apprentissage.*

Aperçu du document

Les différentes sections du document sont énumérées et décrites ci-dessous.

1. **Introduction :** comprend des renseignements généraux au sujet du document tels que le contexte historique, l'approche, une introduction aux compétences essentielles, le cadre théorique, le lien entre le CLIC et les NCLC, ainsi que les prémisses de l'apprentissage d'une langue seconde.

2. **Planification et Évaluation**

   - **Objectifs de l'apprenant :** décrit les différents objectifs de l'apprenant (se trouver un emploi, poursuivre des études) et la pertinence de ces objectifs lors du processus de planification.
   - **Planification :** donne un aperçu des principales étapes du processus de planification (p. ex. l'évaluation des besoins des apprenants, la planification à long terme, la planification de leçons et l'évaluation).
   - **Évaluation :** expose les principales étapes du processus d'évaluation de l'apprenant.

3. **Objectifs terminaux par niveau CLIC**

   - **Profils de l'apprenant :** donne un aperçu des compétences langagières générales qu'un apprenant devrait avoir acquises à la fin du niveau.
   - **Coup d'œil sur le CLIC :** liste des compétences clés des NCLC selon les quatre habiletés langagières pour un niveau CLIC donné.
   - **Objectifs terminaux :** les objectifs terminaux sont organisés par compétences langagières (expression orale, compréhension de l'oral, compréhension de l'écrit et expression écrite) et on y trouve les compétences NCLC que les apprenants doivent maîtriser à la fin d'un niveau CLIC afin de pouvoir passer au prochain niveau. La section comprend également des conditions et des indicateurs de performance.

4. **Modules et unités :** Il y a sept modules parmi lesquels 20 unités y sont intégrées.

5. **Thèmes :** Cette section comprend 12 thèmes et s'inspire des mêmes thèmes circonscrits dans le document *Lignes directrices pour le programme CLIC, niveaux 1 à 5*.

6. **Ressources complémentaires**

   - **Resources d'apprentissage :**
     Les ressources d'apprentissage sont des listes sommaires d'éléments spécifiques à des domaines de communication (p. ex. présentations orales, discussions et débats) ou de savoirs comportementaux (p. ex. responsabilisation, écoute active). Elles peuvent être utilisées par les enseignants pour complémenter les unités ou encore comme des sujets à approfondir. Elles peuvent également être remises aux apprenants à titre de guide pour l'auto-apprentissage.

   - **Outils des NCLC :**
     Listes de contrôle : reprend les objectifs terminaux dans une liste de vérification pour chacun des niveaux de CLIC. La liste de contrôle peut être utilisée comme aide-mémoire des compétences enseignées.
     Grilles de l'approche en spirale: Les grilles sont divisées par habileté langagière et présentent les objectifs terminaux des niveaux CLIC 5 à 7 selon l'approche en spirale.
   - **Références bibliographiques**
     Références grammaticales : présente des outils de référence pour l'enseignement et l'apprentissage du français langue seconde.
     Références sur la prononciation : présente des ouvrages qui peuvent aider les enseignants à développer des leçons portant sur la prononciation du français et qui peuvent aider les apprenants à améliorer leur prononciation du français.

   - **Glossaire :** donne des définitions de certains termes employés dans le document.

Unités

Il y a 20 unités qui sont organisées en sept modules : **Formation continue et compétences transférables, Rédaction administrative, Interaction sociale et professionnelle, Recherche d'emploi, Gestion de l'information, Réunions d'affaires** et **Protocole téléphonique.**

Les unités sont axées sur des habiletés de communication spécifiques telles que se servir du téléphone, faire une présentation ou se servir de textes non continus. Elles comprennent des exemples de tâches en lien avec les compétences NCLC. Les enseignants peuvent sélectionner des unités en se basant sur les résultats de l'évaluation des besoins de l'apprenant.

Les unités comprennent en moyenne une quinzaine de pages. Elles sont structurées de la façon suivante :

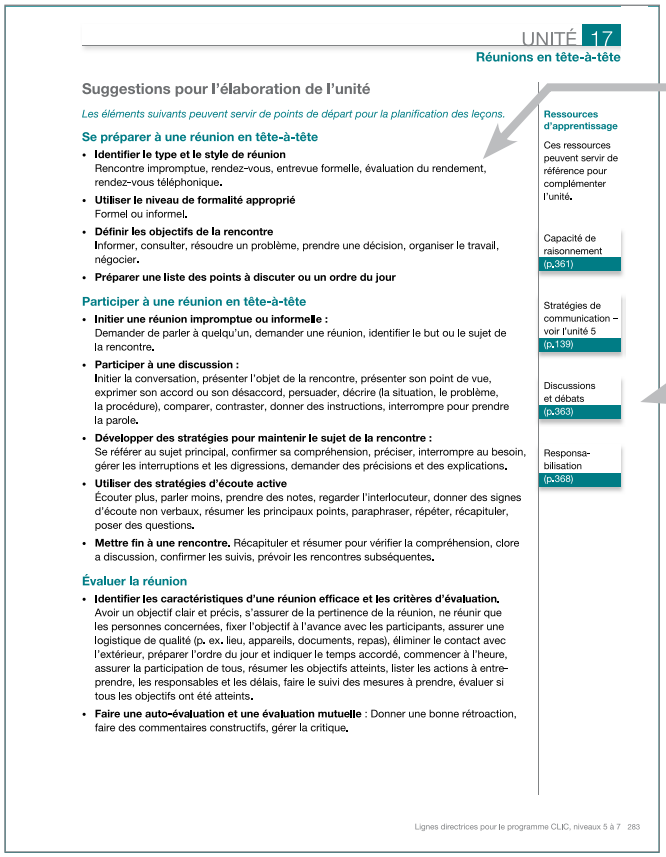
Introduction

La page d'introduction fournit un bref aperçu du contenu de l'unité.

Compétences clés des NCLC

Cette section fournit une liste des compétences NCLC intrinsèquement liées à l'unité. Les enseignants peuvent incorporer d'autres compétences clés des NCLC qui ne figurent pas dans la section.

Suggestions pour l'élaboration de l'unité



UNITÉ 17
Réunions en tête-à-tête

Suggestions pour l'élaboration de l'unité

Les éléments suivants peuvent servir de points de départ pour la planification des leçons.

Se préparer à une réunion en tête-à-tête

- **Identifier le type et le style de réunion**
  Rencontre impromptue, rendez-vous, entrevue formelle, évaluation du rendement, rendez-vous téléphonique.
- **Utiliser le niveau de formalité approprié**
  Formel ou informel.
- **Définir les objectifs de la rencontre**
  Informer, consulter, résoudre un problème, prendre une décision, organiser le travail, négocier.
- **Préparer une liste des points à discuter ou un ordre du jour**

Participer à une réunion en tête-à-tête

- **Initier une réunion impromptue ou informelle :**
  Demander de parler à quelqu'un, demander une réunion, identifier le but ou le sujet de la rencontre.
- **Participer à une discussion :**
  Initier la conversation, présenter l'objet de la rencontre, présenter son point de vue, exprimer son accord ou son désaccord, persuader, décrire (la situation, le problème, la procédure), comparer, contraster, donner des instructions, interrompre pour prendre la parole.
- **Développer des stratégies pour maintenir le sujet de la rencontre :**
  Se référer au sujet principal, confirmer sa compréhension, préciser, interrompre au besoin, gérer les interruptions et les digressions, demander des précisions et des explications.
- **Utiliser des stratégies d'écoute active**
  Écouter plus, parler moins, prendre des notes, regarder l'interlocuteur, donner des signes d'écoute non verbaux, résumer les principaux points, paraphraser, répéter, récapituler, poser des questions.
- **Mettre fin à une rencontre.** Récapituler et résumer pour vérifier la compréhension, clore a discussion, confirmer les suivis, prévoir les rencontres subséquentes.

Évaluer la réunion

- **Identifier les caractéristiques d'une réunion efficace et les critères d'évaluation.**
  Avoir un objectif clair et précis, s'assurer de la pertinence de la réunion, ne réunir que les personnes concernées, fixer l'objectif à l'avance avec les participants, assurer une logistique de qualité (p. ex. lieu, appareils, documents, repas), éliminer le contact avec l'extérieur, préparer l'ordre du jour et indiquer le temps accordé, commencer à l'heure, assurer la participation de tous, résumer les objectifs atteints, lister les actions à entreprendre, les responsables et les délais, faire le suivi des mesures à prendre, évaluer si tous les objectifs ont été atteints.
- **Faire une auto-évaluation et une évaluation mutuelle** : Donner une bonne rétroaction, faire des commentaires constructifs, gérer la critique.

Ressources d'apprentissage
Ces ressources peuvent servir de référence pour complémenter l'unité.

Capacité de raisonnement (p.361)

Stratégies de communication – voir l'unité 5 (p.139)

Discussions et débats (p.363)

Responsabilisation (p.368)

Lignes directrices pour le programme CLIC, niveaux 5 à 7 283

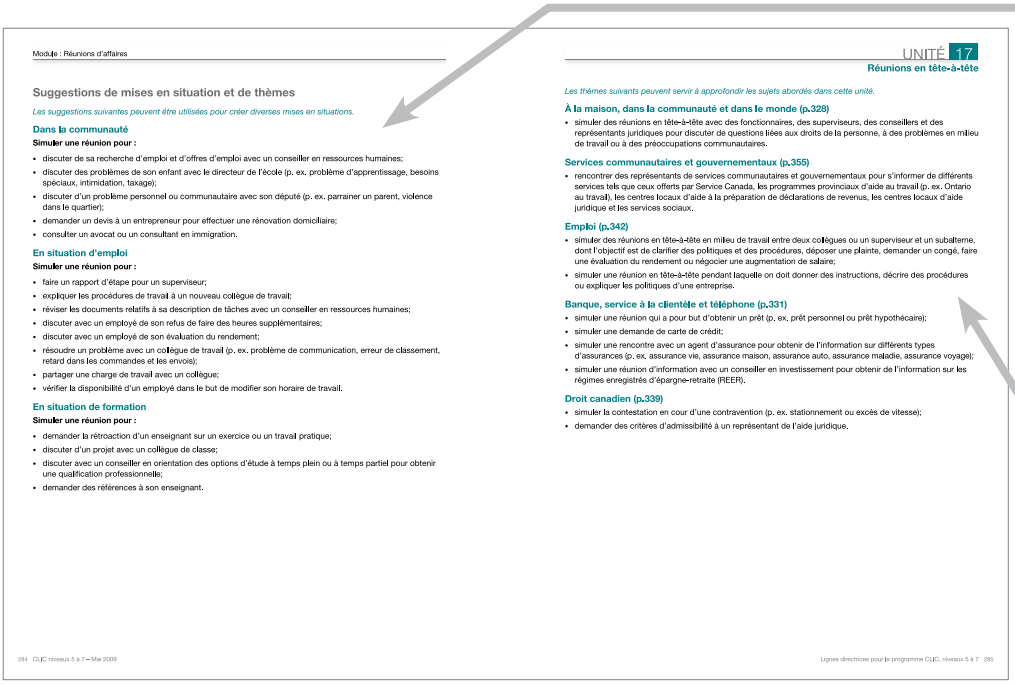
Les éléments servant de points de départ à la planification des leçons sont énumérés dans la section « **Suggestions pour l'élaboration de l'unité** ».

Les enseignants peuvent utiliser ces suggestions pour l'élaboration de tâches ou d'activités liées à l'unité. Selon les besoins et les intérêts des apprenants, les enseignants peuvent développer une ou plusieurs leçons à partir des suggestions.

Les **Ressources d'apprentissage** sont des listes sommaires d'éléments spécifiques à des domaines de communication (p. ex. présentations orales, discussions et débats) ou de savoirs comportementaux (p. ex. responsabilisation, écoute active).

Les enseignants peuvent se servir des ressources d'apprentissage comme guide pour approfondir leur recherche ou comme liste d'éléments à enseigner.

Suggestions de mises en situation et de thèmes



Module : Réunions d'affaires

Suggestions de mises en situation et de thèmes

Les suggestions suivantes peuvent être utilisées pour créer diverses mises en situations.

Dans la communauté

Simuler une réunion pour :

- discuter de sa recherche d'emploi et d'offres d'emploi avec un conseiller en ressources humaines;
- discuter des problèmes de son enfant avec le directeur de l'école (p. ex. problème d'apprentissage, besoins spéciaux, intimidation, taxage);
- discuter d'un problème personnel ou communautaire avec son député (p. ex. parrainer un parent, violence dans le quartier);
- demander un devis à un entrepreneur pour effectuer une rénovation domiciliaire;
- consulter un avocat ou un consultant en immigration.

En situation d'emploi

Simuler une réunion pour :

- faire un rapport d'étape pour un superviseur;
- expliquer les procédures de travail à un nouveau collègue de travail;
- réviser les documents relatifs à sa description de tâches avec un conseiller en ressources humaines;
- discuter avec un employé de son refus de faire des heures supplémentaires;
- discuter avec un employé de son évaluation du rendement;
- résoudre un problème avec un collègue de travail (p. ex. problème de communication, erreur de classement, retard dans les commandes et les envois);
- partager une charge de travail avec un collègue;
- vérifier la disponibilité d'un employé dans le but de modifier son horaire de travail.

En situation de formation

Simuler une réunion pour :

- demander la rétroaction d'un enseignant sur un exercice ou un travail pratique;
- discuter d'un projet avec un collègue de classe;
- discuter avec un conseiller en orientation des options d'étude à temps plein ou à temps partiel pour obtenir une qualification professionnelle;
- demander des références à son enseignant.

284 CLIC niveaux 5 à 7 – Mai 2009

UNITÉ 17

Réunions en tête-à-tête

Les thèmes suivants peuvent servir à approfondir les sujets abordés dans cette unité.

À la maison, dans la communauté et dans le monde (p.328)

- simuler des réunions en tête-à-tête avec des fonctionnaires, des superviseurs, des conseillers et des représentants juridiques pour discuter de questions liées aux droits de la personne, à des problèmes en milieu de travail ou à des préoccupations communautaires.

Services communautaires et gouvernementaux (p.355)

- rencontrer des représentants de services communautaires et gouvernementaux pour s'informer de différents services tels que ceux offerts par Service Canada, les programmes provinciaux d'aide au travail (p. ex. Ontario au travail), les centres locaux d'aide à la préparation de déclarations de revenus, les centres locaux d'aide juridique et les services sociaux.

Emploi (p.342)

- simuler des réunions en tête-à-tête en milieu de travail entre deux collègues ou un superviseur et un subalterne, dont l'objectif est de clarifier des politiques et des procédures, déposer une plainte, demander un congé, faire une évaluation du rendement ou négocier une augmentation de salaire;
- simuler une réunion en tête-à-tête pendant laquelle on doit donner des instructions, décrire des procédures ou expliquer les politiques d'une entreprise.

Banque, service à la clientèle et téléphone (p.331)

- simuler une réunion qui a pour but d'obtenir un prêt (p. ex. prêt personnel ou prêt hypothécaire);
- simuler une demande de carte de crédit;
- simuler une rencontre avec un agent d'assurance pour obtenir de l'information sur différents types d'assurances (p. ex. assurance vie, assurance maison, assurance auto, assurance maladie, assurance voyage);
- simuler une réunion d'information avec un conseiller en investissement pour obtenir de l'information sur les régimes enregistrés d'épargne-retraite (REER).

Droit canadien (p.339)

- simuler la contestation en cour d'une contravention (p. ex. stationnement ou excès de vitesse);
- demander des critères d'admissibilité à un représentant de l'aide juridique.

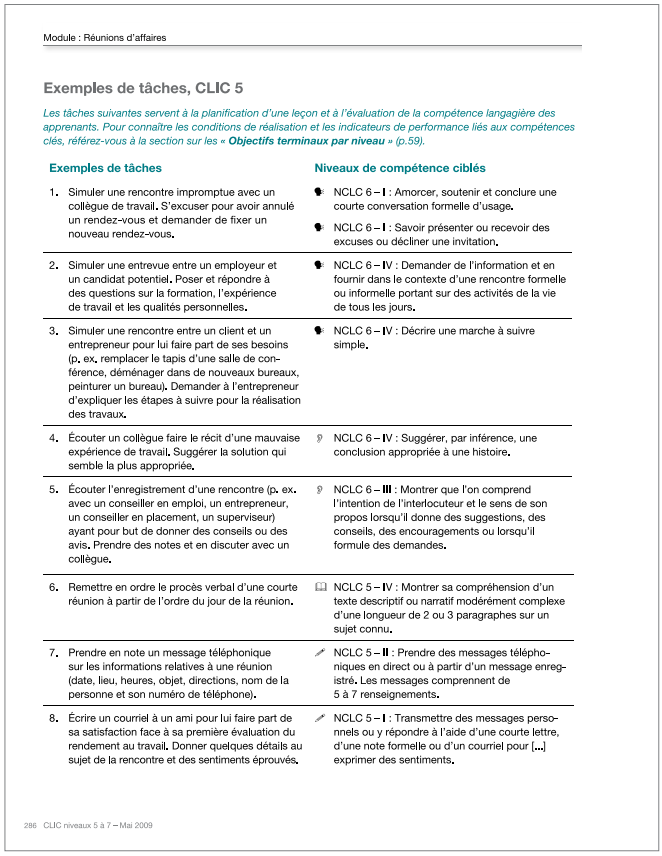
Lignes directrices pour le programme CLIC, niveaux 5 à 7 285

Des mises en situation liées à la communauté, au travail et aux études sont présentées dans la section « **Suggestions de mises en situation et de thèmes** ».

Ces suggestions peuvent servir à élaborer des tâches et des activités liées à l'unité.

On y retrouve également 2 ou 3 exemples de contenus thématiques qui peuvent s'intégrer à l'unité.

Exemples de tâches



Module : Réunions d'affaires

Exemples de tâches, CLIC 5

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Simuler une rencontre impromptue avec un collègue de travail. S'excuser pour avoir annulé un rendez-vous et demander de fixer un nouveau rendez-vous.	NCLC 6 – **I** : Amorcer, soutenir et conclure une courte conversation formelle d'usage. NCLC 6 – **I** : Savoir présenter ou recevoir des excuses ou décliner une invitation.
2. Simuler une entrevue entre un employeur et un candidat potentiel. Poser et répondre à des questions sur la formation, l'expérience de travail et les qualités personnelles.	NCLC 6 – **IV** : Demander de l'information et en fournir dans le contexte d'une rencontre formelle ou informelle portant sur des activités de la vie de tous les jours.
3. Simuler une rencontre entre un client et un entrepreneur pour lui faire part de ses besoins (p. ex. remplacer le tapis d'une salle de conférence, déménager dans de nouveaux bureaux, peinturer un bureau). Demander à l'entrepreneur d'expliquer les étapes à suivre pour la réalisation des travaux.	NCLC 6 – **IV** : Décrire une marche à suivre simple.
4. Écouter un collègue faire le récit d'une mauvaise expérience de travail. Suggérer la solution qui semble la plus appropriée.	NCLC 6 – **IV** : Suggérer, par inférence, une conclusion appropriée à une histoire.
5. Écouter l'enregistrement d'une rencontre (p. ex. avec un conseiller en emploi, un entrepreneur, un conseiller en placement, un superviseur) ayant pour but de donner des conseils ou des avis. Prendre des notes et en discuter avec un collègue.	NCLC 6 – **III** : Montrer que l'on comprend l'intention de l'interlocuteur et le sens de son propos lorsqu'il donne des suggestions, des conseils, des encouragements ou lorsqu'il formule des demandes.
6. Remettre en ordre le procès verbal d'une courte réunion à partir de l'ordre du jour de la réunion.	NCLC 5 – **IV** : Montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif modérément complexe d'une longueur de 2 ou 3 paragraphes sur un sujet connu.
7. Prendre en note un message téléphonique sur les informations relatives à une réunion (date, lieu, heures, objet, directions, nom de la personne et son numéro de téléphone).	NCLC 5 – **II** : Prendre des messages téléphoniques en direct ou à partir d'un message enregistré. Les messages comprennent de 5 à 7 renseignements.
8. Écrire un courriel à un ami pour lui faire part de sa satisfaction face à sa première évaluation du rendement au travail. Donner quelques détails au sujet de la rencontre et des sentiments éprouvés.	NCLC 5 – **I** : Transmettre des messages personnels ou y répondre à l'aide d'une courte lettre, d'une note formelle ou d'un courriel pour [...] exprimer des sentiments.

286 CLIC niveaux 5 à 7 – Mai 2009

Cette section présente des exemples de tâches pour chacun des niveaux CLIC (5 à 7). Pour chaque niveau, il y a 8 tâches liées à des compétences NCLC précises. L'enseignant peut cibler des compétences NCLC qui ne sont pas mentionnées dans les exemples de tâches. Il peut aussi modifier et adapter les tâches selon les besoins de l'apprenant.

Points de langue et auto-apprentissage

Module : Réunions d'affaires

Points de langue et auto-apprentissage

Les enseignants devraient adapter le contenu linguistique aux besoins des apprenants et selon les exigences des tâches de chaque niveau. Les listes qui suivent ne sont que des exemples.

Points de langue

Vocabulaire et expressions

- Expressions pour demander une réunion :
  Puis-je avoir un rendez-vous? Pouvons-nous nous rencontrer? J'aimerais avoir un rendez-vous avec, j'aimerais (vous) rencontrer…
- Expressions pour demander une réunion impromptue :
  Avez-vous une minute? Puis-je vous déranger un instant? Pensez-vous que nous pourrions en discuter aujourd'hui? J'aimerais vous parler maintenant si possible.
- Expressions relatives aux réunions :
  - Résumer une idée : *en bref, en un mot, en fait, tout ça pour dire que...*
  - Exprimer son désaccord : *je ne suis pas d'accord, je suis contre, je ne suis pas en faveur, il est hors de question que…*
  - Argumenter : *j'ai des doutes, c'est une question d'opinion*
  - Exprimer une priorité : *avant tout, tout ce qui est important, d'abord et avant tout, enfin et surtout*
  - Exprimer la cause et la conséquence : *donne lieu à..., a pour conséquence, découle de...*

Grammaire

- Voix passive pour rapporter des faits ou des idées :
  Il a été mentionné que, il a été dit que, j'ai été convoqué par, j'ai été assigné à ce projet
- Verbes modaux *pouvoir, vouloir, devoir* :
  Pouvez-vous clarifier, puis-je ajouter un commentaire, j'aurais dû demander
  Ce que je veux dire, je voudrais insister sur, je voudrais savoir
  Je dois ajouter, j'ai dû mal m'expliquer, on devrait mentionner
- Conjonctions de subordination :
  Parce que, étant donné que, depuis que, vu que, même si, pendant que, malgré que

Autres

- Le langage non verbal :
  L'importance de la cohérence entre le verbal et le non verbal, décoder et vérifier le non verbal
- Le registre de langue approprié au type de communication :
  Familier, neutre, soutenu

Auto-apprentissage

Pour approfondir ses connaissances, l'apprenant peut :

- chercher des informations en ligne sur les réunions en tête-à-tête.

Pour la mise en pratique, l'apprenant peut :

- rencontrer des conseillers en emploi d'organismes d'intégration des immigrants pour s'informer des programmes pour l'intégration au travail;
- demander une rencontre de rétroaction à son enseignant;
- rencontrer un conseiller en orientation professionnelle;
- s'inscrire à un club de recherche d'emploi.

290 CLIC niveaux 5 à 7 – Mai 2009

La section « **Points de langue** » comprend des points de vocabulaire, de grammaire et de prononciation qui sont liés au contenu et aux fonctions langagières de l'unité. L'enseignant choisira les points de langue en se basant sur les exigences de la tâche et sur les capacités langagières des apprenants.

La section « **Auto-apprentissage** » fournit des idées de tâches et d'activités à faire dans la salle de classe et hors de la salle de classe. Elle comprend également des suggestions pour l'approfondissement des connaissances et la mise en pratique de nouvelles connaissances.

Activités d'enrichissement et ressources pour l'enseignant

UNITÉ 17
Réunions en tête-à-tête

Activités d'enrichissement et ressources pour l'enseignant

Activités d'enrichissement

- utiliser les expériences des apprenants liées aux réunions en tête-à-tête lorsqu'on fait des simulations et des jeux de rôles;
- créer des activités par groupe de deux pour favoriser l'échange en tête-à-tête et la participation des apprenants à la prise de décision relative aux activités en salle de classe (p. ex. sélection de sujet de conversation puisés dans des articles de journaux ou de revues, organisation de débats);
- encourager l'utilisation de stratégies de communication (voir l'unité 5) lors des échanges en salle de classe;
- utiliser des procès-verbaux de réunions pour préparer des jeux de rôles.

Ressources

Livres :

- ADLER Ronald B., et Neil TOWNE. *Communication et interactions*, Montréal, Éditions Beauchemin, 2005, 319 p.
- DEVITO, Joseph A., *La communication interpersonnelle*, Saint-Laurent, ERPI : Éditions du Renouveau Pédagogique, 2001, 412 p.

Sites Web :

- *Applications du travail et de l'apprentissage projet national* : http://www.awal.ca/fr. Consulté le 21 mars 2009. Site Web du projet national Application du travail et de l'apprentissage qui relève de Développement des ressources humaines Canada et contient une base de données d'activités de formation relatives aux compétences essentielles et appliquées au milieu de travail.
- *Ministère des services sociaux et communautaires de l'Ontario* : http://www.mcss.gov.on.ca/mcss/french/pillars/social/ow/. Consulté le 21 mars 2009. « Le programme Ontario au travail aide les personnes nécessiteuses à se trouver un emploi et à accroître leur autonomie grâce aux responsabilités que doivent assumer les personnes qui participent au programme et les agents de prestation de services » (extrait tiré du site Web).
- *Gouvernement du Canada (Service Canada)* : http://www.servicecanada.gc.ca/fr/sc/rpc/. Consulté le 21 mars 2009. Site Web qui offre de l'information sur tous les services offerts par le gouvernement fédéral.
- *Ministère de la Formation et des Collèges et Universités de l'Ontario* : http://skills.edu.gov.on.ca/OSPWeb/jsp/fr/login.jsp. Consulté le 21 mars 2009. Le site Passeport-compétences de l'Ontario (PCO) offre des documents authentiques et des exemples d'activités de communication (cliquer sur la section *Outils de contrôle* puis sur *profession*).

Mots clés pour la recherche sur Internet :

- Entrevue de sélection
- Entrevue d'information
- Réunion efficace
- Remue-méninges
- Résolution de problèmes
- Évaluation du rendement
- Processus de prise de décision

Lignes directrices pour le programme CLIC, niveaux 5 à 7 291

Les **Activités d'enrichissement** offrent des trucs et conseils pratiques à l'enseignant.

Les **Ressources** comprennent des livres, des sites Web, des guides et des mots clés pour la recherche sur Internet.

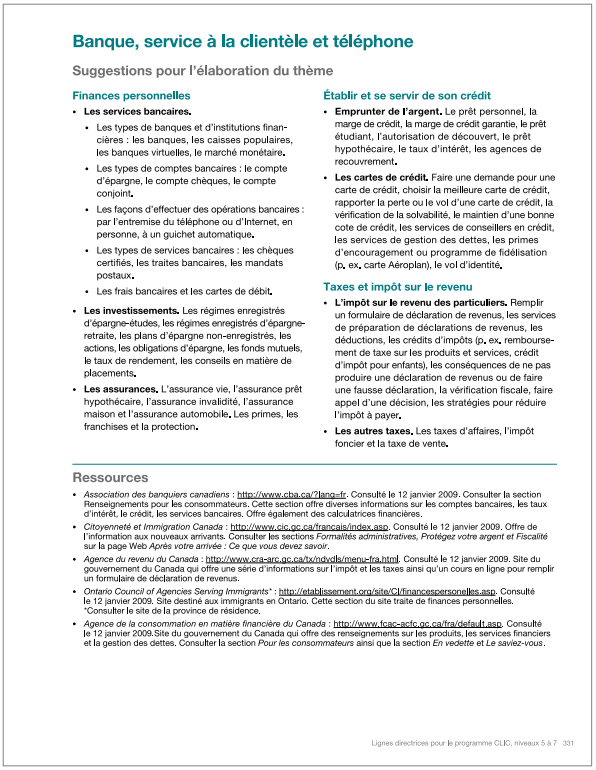
Thèmes

Le présent document comprend les mêmes 12 thèmes que l'on retrouve dans l'ouvrage intitulé *Lignes directrices pour le programme CLIC, niveaux 1 à 5*. Les voici :

À la maison, dans la communauté et dans le monde
Banque, service à la clientèle et téléphone
Canada
Culture canadienne
Déplacements et transports
Droit canadien
Emploi
Études
Famille et relations
Santé et sécurité
Services commerciaux et affaires
Services communautaires et gouvernementaux

Ces thèmes englobent des renseignements pertinents à l'intégration sociale, culturelle et économique au Canada. Les contenus thématiques fournissent un contexte dans lequel l'apprenant pourrait exercer les tâches de communication de l'unité. Chaque thème comprend deux sections (voir ci-dessous).

Suggestions pour l'élaboration du thème



Banque, service à la clientèle et téléphone

Suggestions pour l'élaboration du thème

Finances personnelles

- **Les services bancaires.**
  - Les types de banques et d'institutions financières : les banques, les caisses populaires, les banques virtuelles, le marché monétaire.
  - Les types de comptes bancaires : le compte d'épargne, le compte chèques, le compte conjoint.
  - Les façons d'effectuer des opérations bancaires : par l'entremise du téléphone ou d'Internet, en personne, à un guichet automatique.
  - Les types de services bancaires : les chèques certifiés, les traites bancaires, les mandats postaux.
  - Les frais bancaires et les cartes de débit.
- **Les investissements.** Les régimes enregistrés d'épargne-études, les régimes enregistrés d'épargne-retraite, les plans d'épargne non-enregistrés, les actions, les obligations d'épargne, les fonds mutuels, le taux de rendement, les conseils en matière de placements.
- **Les assurances.** L'assurance vie, l'assurance prêt hypothécaire, l'assurance invalidité, l'assurance maison et l'assurance automobile. Les primes, les franchises et la protection.

Établir et se servir de son crédit

- **Emprunter de l'argent.** Le prêt personnel, la marge de crédit, la marge de crédit garantie, le prêt étudiant, l'autorisation de découvert, le prêt hypothécaire, le taux d'intérêt, les agences de recouvrement.
- **Les cartes de crédit.** Faire une demande pour une carte de crédit, choisir la meilleure carte de crédit, rapporter la perte ou le vol d'une carte de crédit, la vérification de la solvabilité, le maintien d'une bonne cote de crédit, les services de conseillers en crédit, les services de gestion des dettes, les primes d'encouragement ou programme de fidélisation (p. ex. carte Aéroplan), le vol d'identité.

Taxes et impôt sur le revenu

- **L'impôt sur le revenu des particuliers.** Remplir un formulaire de déclaration de revenus, les services de préparation de déclarations de revenus, les déductions, les crédits d'impôts (p. ex. remboursement de taxe sur les produits et services, crédit d'impôt pour enfants), les conséquences de ne pas produire une déclaration de revenus ou de faire une fausse déclaration, la vérification fiscale, faire appel d'une décision, les stratégies pour réduire l'impôt à payer.
- **Les autres taxes.** Les taxes d'affaires, l'impôt foncier et la taxe de vente.

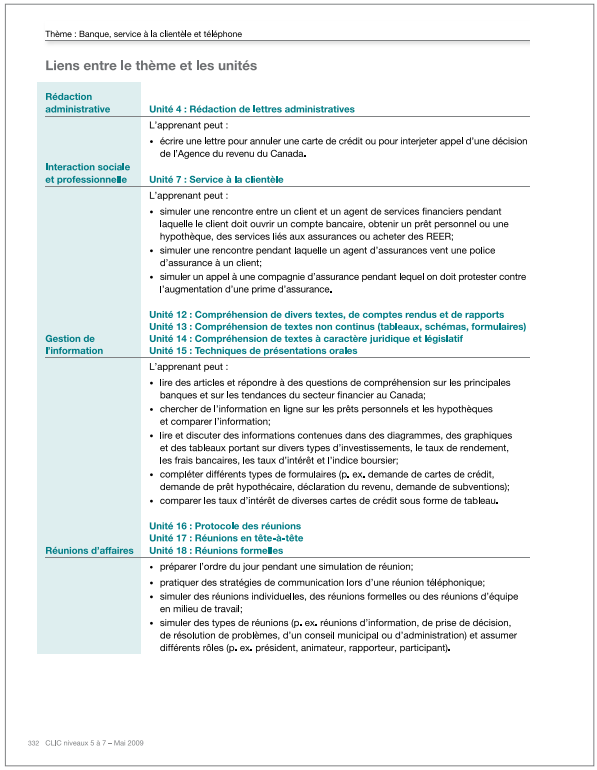
Ressources

- *Association des banquiers canadiens* : http://www.cba.ca/?lang=fr. Consulté le 12 janvier 2009. Consulter la section Renseignements pour les consommateurs. Cette section offre diverses informations sur les comptes bancaires, les taux d'intérêt, le crédit, les services bancaires. Offre également des calculatrices financières.
- *Citoyenneté et Immigration Canada* : http://www.cic.gc.ca/francais/index.asp. Consulté le 12 janvier 2009. Offre de l'information aux nouveaux arrivants. Consulter les sections *Formalités administratives, Protégez votre argent* et *Fiscalité* sur la page Web *Après votre arrivée : Ce que vous devez savoir*.
- *Agence du revenu du Canada* : http://www.cra-arc.gc.ca/tx/ndvdls/menu-fra.html. Consulté le 12 janvier 2009. Site du gouvernement du Canada qui offre une série d'informations sur l'impôt et les taxes ainsi qu'un cours en ligne pour remplir un formulaire de déclaration de revenus.
- *Ontario Council of Agencies Serving Immigrants** : http://etablissement.org/site/CI/financespersonelles.asp. Consulté le 12 janvier 2009. Site destiné aux immigrants en Ontario. Cette section du site traite de finances personnelles.
  *Consulter le site de la province de résidence.
- *Agence de la consommation en matière financière du Canada* : http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/default.asp. Consulté le 12 janvier 2009.Site du gouvernement du Canada qui offre des renseignements sur les produits, les services financiers et la gestion des dettes. Consulter la section *Pour les consommateurs* ainsi que la section *En vedette* et *Le saviez-vous*.

Lignes directrices pour le programme CLIC, niveaux 5 à 7 331

Cette section fournit des exemples de sujets liés au thème. Elle comprend aussi des ressources pour exploiter le thème.

Liens entre le thème et les unités



Thème : Banque, service à la clientèle et téléphone

Liens entre le thème et les unités

Rédaction administrative	**Unité 4 : Rédaction de lettres administratives**
	L'apprenant peut : • écrire une lettre pour annuler une carte de crédit ou pour interjeter appel d'une décision de l'Agence du revenu du Canada.
Interaction sociale et professionnelle	**Unité 7 : Service à la clientèle**
	L'apprenant peut : • simuler une rencontre entre un client et un agent de services financiers pendant laquelle le client doit ouvrir un compte bancaire, obtenir un prêt personnel ou une hypothèque, des services liés aux assurances ou acheter des REER; • simuler une rencontre pendant laquelle un agent d'assurances vent une police d'assurance à un client; • simuler un appel à une compagnie d'assurance pendant lequel on doit protester contre l'augmentation d'une prime d'assurance.
Gestion de l'information	**Unité 12 : Compréhension de divers textes, de comptes rendus et de rapports** **Unité 13 : Compréhension de textes non continus (tableaux, schémas, formulaires)** **Unité 14 : Compréhension de textes à caractère juridique et législatif** **Unité 15 : Techniques de présentations orales**
	L'apprenant peut : • lire des articles et répondre à des questions de compréhension sur les principales banques et sur les tendances du secteur financier au Canada; • chercher de l'information en ligne sur les prêts personnels et les hypothèques et comparer l'information; • lire et discuter des informations contenues dans des diagrammes, des graphiques et des tableaux portant sur divers types d'investissements, le taux de rendement, les frais bancaires, les taux d'intérêt et l'indice boursier; • compléter différents types de formulaires (p. ex. demande de cartes de crédit, demande de prêt hypothécaire, déclaration du revenu, demande de subventions); • comparer les taux d'intérêt de diverses cartes de crédit sous forme de tableau.
Réunions d'affaires	**Unité 16 : Protocole des réunions** **Unité 17 : Réunions en tête-à-tête** **Unité 18 : Réunions formelles**
	• préparer l'ordre du jour pendant une simulation de réunion; • pratiquer des stratégies de communication lors d'une réunion téléphonique; • simuler des réunions individuelles, des réunions formelles ou des réunions d'équipe en milieu de travail; • simuler des types de réunions (p. ex. réunions d'information, de prise de décision, de résolution de problèmes, d'un conseil municipal ou d'administration) et assumer différents rôles (p. ex. président, animateur, rapporteur, participant).

332 CLIC niveaux 5 à 7 – Mai 2009

Cette section donne des suggestions quant à la relation entre le contenu thématique et les habiletés et fonctions langagières présentées dans l'unité. La liste des unités n'est qu'un exemple. L'enseignant peut associer d'autres unités à d'autres thèmes. Il doit par contre s'assurer de la pertinence de l'unité en fonction des intérêts de l'apprenant.

Faire le lien entre les thèmes et les unités

Faire des liens entre les unités et les thèmes offre aux enseignants de la flexibilité lors de leur planification. Les unités fournissent des idées de tâches qui permettent aux apprenants de s'exercer à communiquer dans des situations précises et authentiques liées à la communauté, au travail et aux études. Quant à la section portant sur les thèmes, celle-ci donne des idées de tâches liées à l'intégration de l'apprenant dans sa communauté et au travail.

Un lien peut être établi entre les unités et les thèmes en employant le contenu de ceux-ci afin de développer des tâches authentiques. D'une part, l'enseignant peut planifier une leçon basée sur un thème (p. ex. *Études*) en utilisant la section des thèmes comme point de départ et en se référant par la suite à une unité pour obtenir des idées concernant les habiletés de communication dans des situations précises (p. ex. faire une présentation). D'autre part, l'enseignant peut planifier une leçon basée sur une habileté de communication (p. ex. faire une présentation) en utilisant l'unité 15 *Techniques de présentations orales* comme point de départ et en se référant par la suite à la section des thèmes pour trouver des idées de contextes (p. ex. comparer les études postsecondaires du Canada à celles de son pays).

Le schéma suivant démontre comment les unités et les thèmes peuvent être utilisés pour se complémenter.

20 Unités

Formation continue et compétences transférables

Unité 1 : **Méthodes de travail**
Unité 2 : **Rédaction de courts textes**

Rédaction administrative

Unité 3 : **Rédaction de notes et de courriels**
Unité 4 : **Rédaction de lettres administratives**

Interaction sociale et professionnelle

Unité 5 : **Interaction sociale**
Unité 6 : **Équipes de travail et rapports hiérarchiques**
Unité 7 : **Service à la clientèle**
Unité 8 : **Résolution de conflits**

Recherche d'emploi

Unité 9 : **Stratégies de recherche d'emploi**
Unité 10 : **Rédaction du curriculum vitæ et de la lettre d'accompagnement**
Unité 11 : **Préparation à l'entrevue de sélection**

Gestion de l'information

Unité 12 : **Compréhension de divers textes, de comptes rendus et de rapports**
Unité 13 : **Compréhension de textes non continus (tableaux, schémas, formulaires)**
Unité 14 : **Compréhension de textes à caractère juridique ou législatif**
Unité 15 : **Techniques de présentations orales**

Réunions d'affaires

Unité 16 : **Protocole des réunions**
Unité 17 : **Réunions en tête-à-tête**
Unité 18 : **Réunions formelles**

Protocole téléphonique

Unité 19 : **Conversations téléphoniques à caractère personnel**
Unité 20 : **Conversations téléphoniques à caractère professionnel**

12 Thèmes

À la maison, dans la communauté et dans le monde

Banque, service à la clientèle et téléphone

Canada

Culture canadienne

Déplacements et transports

Droit canadien

Emploi

Études

Famille et relations

Santé et sécurité

Services commerciaux et affaires

Services communautaires et gouvernementaux

Planification et évaluation

Introduction
Approche andragogique 30
Objectif de l'apprenant : trouver un emploi 31
Objectif de l'apprenant : poursuivre des études 32

Planification
Processus de planification 33
Cheminement de l'apprenant 34
Évaluation des besoins 35
Planification à long terme 36
Planification d'une leçon 38
Approche axée sur la tâches de communication 39
Exemple de planification à long terme 42
Exemple de planification d'une leçon 44

Évaluation 47

Introduction

Approche andragogique

Les enseignants du programme CLIC tout comme ceux de programmes de français langue seconde (FLS) font souvent face à une clientèle très diversifiée : il peut y avoir dans une même classe des immigrants qui sont arrivés au Canada depuis un certain temps, de nouveaux arrivants ou encore tout autre adulte qui désire apprendre le français. On peut alors observer des variations dans leur degré de maîtrise du français en tant que langue seconde, il n'en demeure pas moins que ce sont tous des adultes en situation d'apprentissage. Il est donc très important de s'entendre sur certains concepts et définitions qui nous permettent de mieux utiliser les lignes directrices pour le programme CLIC, niveaux 5 à 7 lors de la planification de l'enseignement et de l'évaluation des compétences langagières des apprenants.

Dans une approche centrée sur l'apprenant, l'adulte est au cœur de toute démarche d'enseignement et d'apprentissage en raison des expériences, des connaissances et des habiletés qu'il a acquises tout au long de la vie, ainsi que de ses objectifs de vie actuels. Selon Marchand, le terme « apprenant » se définit ainsi :

> On ne se représente plus l'apprenant comme une personne qui se contente de recevoir et d'emmagasiner des enseignements, on le conçoit plutôt comme une personne apte à résoudre les problèmes, qui s'oriente elle-même en fonction de ses motifs personnels, qui connaît les procédés et les utilisations de l'apprentissage et qui tire un sentiment de confiance et de valeur personnelle de ses diverses réalisations (cité dans Legendre).[1]

L'objectif premier du programme CLIC est de faciliter l'intégration sociale, culturelle et économique de nouveaux arrivants au Canada. L'approche préconisée est une approche communicative qui est centrée sur l'apprenant. La langue est un moyen de communication, et la salle de classe devient le lieu propice pour favoriser les échanges entre apprenants ainsi que de multiples occasions d'apprendre. L'esprit de cette approche se rapproche grandement du modèle andragogique qui à la fois responsabilise l'apprenant dans sa démarche d'apprentissage et se base sur le vécu, les intérêts, les valeurs et les objectifs de celui-ci. À cet effet, le nouvel arrivant est invité à apprendre le français en se questionnant sur son quotidien et en tentant de trouver des solutions aux problèmes de sa nouvelle réalité canadienne. Ainsi, la formation dispensée en salle de classe se fait à partir des expériences des apprenants afin de permettre à ceux-ci de maintenir leur motivation à maîtriser leurs compétences en français langue seconde et ultimement, de favoriser leur intégration au Canada.

Quant à l'enseignant, celui-ci guide et implique l'apprenant tout au long de sa démarche d'apprentissage. L'enseignant doit non seulement être à l'écoute des besoins de l'apprenant, mais il doit aussi créer un climat de confiance propice à l'apprentissage. Il doit également planifier des situations d'apprentissage signifiantes qui favorisent l'acquisition de compétences langagières et de compétences génériques servant à l'intégration au sein de la collectivité canadienne et à l'aptitude au travail de l'apprenant.

Il importe de faire le lien entre l'apprentissage de l'apprenant et le rôle de l'enseignant tel que définit par le modèle andragogique. Marchand définit l'andragogie comme suit : « C'est une science de l'action qui s'intéresse à l'adulte comme individu et comme acteur social. Plus spécifiquement, c'est une science dont l'objet est l'apprentissage des adultes sous toutes ses formes et dans toutes ses manifestations » (cité dans Blais et al. 2).[2]

Dans le programme CLIC, il arrive fréquemment que le rôle principal de l'enseignant soit celui d'accompagnateur des apprenants dans l'atteinte de leurs objectifs personnels et professionnels, en raison de la structure du programme qui favorise les entrées continues, les niveaux multiples, la clientèle diversifiée, des cours variés (à temps plein ou à temps partiel), et bien d'autres.

[1] LEGENDRE, R. *Dictionnaire actuel de l'éducation*, 3e édition, Montréal, Guérin éditeur, 2005, 1 554 p.

[2] BLAIS, Madeleine, et al. *L'andragogie : champ d'études et profession*, Montréal, Guérin, 1994, 275 p.

Rogers définit l'accompagnement comme une activité de « coaching ». L'auteure recommande d'utiliser une approche d'accompagnement dans les activités d'enseignement afin de permettre aux adultes de découvrir leurs motivations, d'apprendre à apprendre, de développer de nouvelles habiletés, de résoudre des problèmes, d'augmenter leur créativité et de faire des choix. L'accompagnement des adultes en apprentissage se base aussi sur la philosophie rogérienne, selon laquelle l'accompagnateur, en écoutant l'apprenant et en respectant ses ressources, mène ce dernier à trouver ses propres réponses. Lors d'une session d'accompagnement, l'éducateur d'adultes s'adresse à chacun des apprenants et part de leurs besoins d'apprentissage.[3]

Objectifs de l'apprenant

L'enseignant doit se rappeler que les motivations de l'apprenant sont au cœur de son apprentissage. Bien que les nouveaux arrivants aient de multiples raisons de vouloir maîtriser une langue seconde, les deux principales sont qu'ils veulent se trouver un emploi et poursuivre des études, et ce, dans le but de s'intégrer pleinement à la société canadienne.

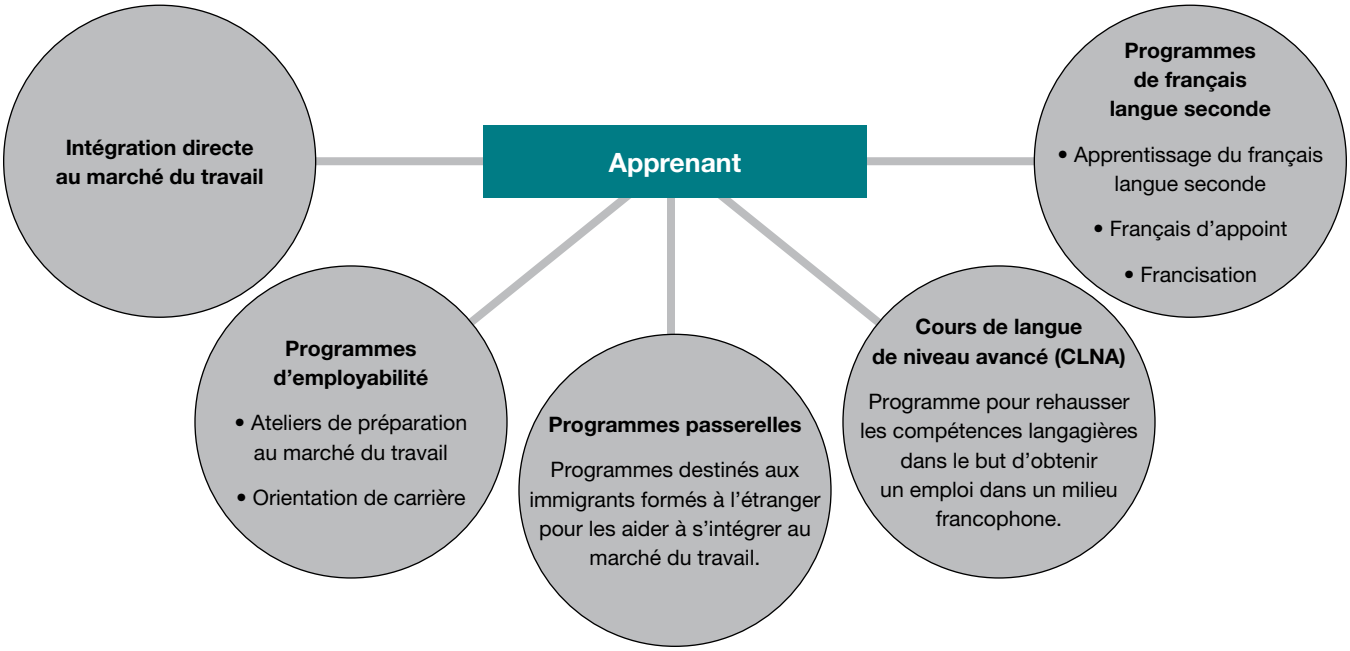
Trouver un emploi

Trouver un emploi à la mesure de leurs capacités est le but ultime de plusieurs nouveaux arrivants inscrits dans les cours de français langue seconde (FLS). Certains ont déjà un emploi mais ils s'inscrivent à un cours de FLS afin d'augmenter leurs chances d'en obtenir un plus satisfaisant. Le programme CLIC, niveaux 5 à 7, peut aider les nouveaux arrivants à rencontrer leurs objectifs d'emploi :

- en facilitant le développement de leurs habiletés de communication;
- en leur fournissant des exercices modelés sur des situations de travail authentiques;
- en les informant et en leur faisant découvrir divers aspects de la culture canadienne;
- en les informant sur des programmes de préparation à l'emploi, l'orientation professionnelle et les services de reconnaissance des acquis.

Les apprenants dont le but est de trouver un emploi ont donc plusieurs options. Ils peuvent poursuivre des cours de langue à temps partiel et travailler, ou ils peuvent suivre des cours de langue à temps plein tout en faisant de la recherche d'emploi et en développant leurs compétences pour obtenir un travail satisfaisant qui correspond à leurs aspirations.

Options liées à l'emploi après le programme CLIC



[3] ROGERS, Jenny. *Adults Learning*, Fourth edition, Buckingham, Open University Press, 2001, pp.180-201

Poursuivre des études

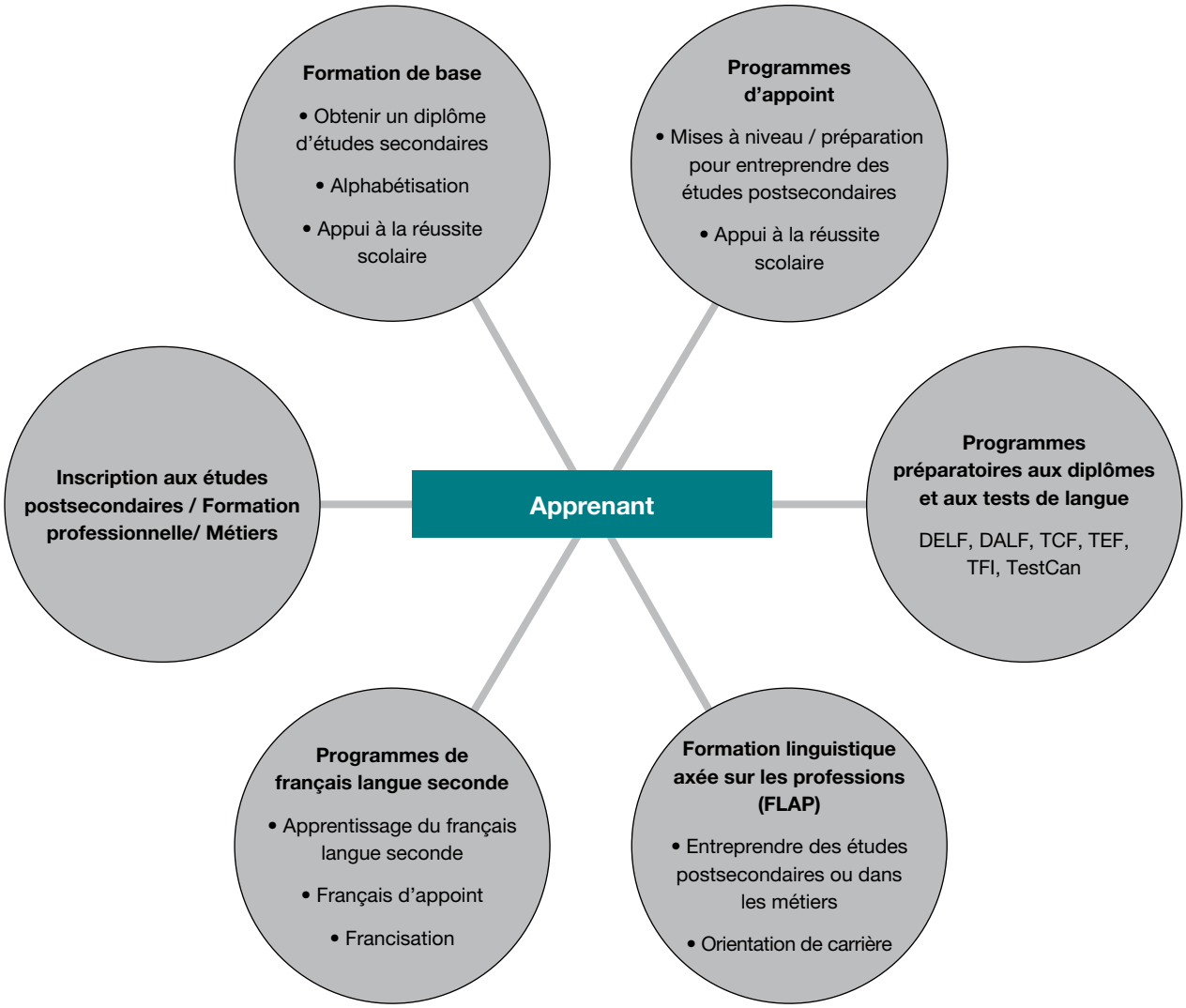
Plusieurs apprenants du programme CLIC ont déjà obtenu des diplômes dans leur pays d'origine. Compte tenu qu'il est difficile pour les apprenants de faire reconnaître leurs acquis académiques et professionnels, une mise à niveau de leurs études est souvent requise afin de réorienter leur carrière. Certains apprenants choisissent de poursuivre des études postsecondaires, de la formation en cours d'emploi, ou de la formation préparatoire à l'emploi ou aux études.

Le programme CLIC, niveaux 5 à 7, peut aider les apprenants qui veulent poursuivre leur formation :

- en facilitant le développement de leurs habiletés de communication;
- en leur offrant de l'information et des conseils sur l'accès à la formation préparatoire aux études secondaires et aux services de reconnaissance des acquis;
- en leur fournissant des opportunités de développer leurs habiletés académiques telles que la prise de notes, la préparation à l'étude et aux examens, la lecture, la rédaction et l'utilisation de documents.

Plusieurs options s'offrent aux apprenants qui veulent entreprendre des études postsecondaires pendant qu'ils suivent un programme CLIC de niveau 5, 6 ou 7; ils peuvent ainsi parfaire leurs habiletés langagières en français langue seconde tout en explorant leurs objectifs personnels et professionnels en lien avec leurs besoins.

Options liées à la poursuite des études après le programme CLIC



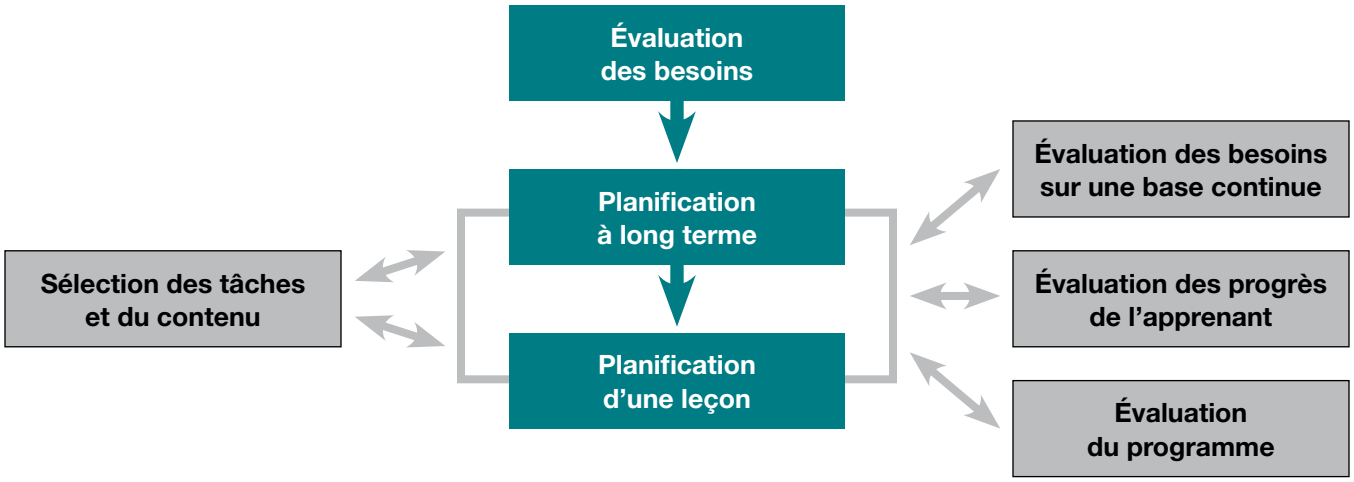
Planification

Processus de planification

Les niveaux de compétence linguistiques canadiens (CLC) ont servi de base à l'élaboration des lignes directrices pour le programme CLIC, niveaux 5 à 7. À cet effet, la grille d'appariement entre les niveaux du CLIC et ceux des niveaux de compétence linguistique canadiens (p.10) permet d'établir les correspondances nécessaires afin de mieux planifier le programme CLIC.

Les NCLC représentent une échelle descriptive de la compétence en FLS, répartie sur 12 niveaux selon les quatre habiletés langagières (expression orale, compréhension de l'oral, expression écrite, compréhension de l'écrit). Les compétences se manifestent à travers la réalisation de tâches de communication authentiques. Ainsi, les tâches sont des éléments de planification essentiels pour l'enseignement de la langue et favorisent l'intégration des diverses composantes de la communication.

Dans cette section, plusieurs concepts, tableaux et schémas sont présentés dans le but de nourrir la réflexion avant de procéder à la planification à long terme de leçons. Plusieurs pistes y sont proposées pour guider l'enseignant dans sa planification selon les objectifs visés par les apprenants. Le schéma ci-dessous illustre les divers éléments du processus de planification du programme CLIC, niveaux 5 à 7.



Les enseignants doivent donc procéder à :

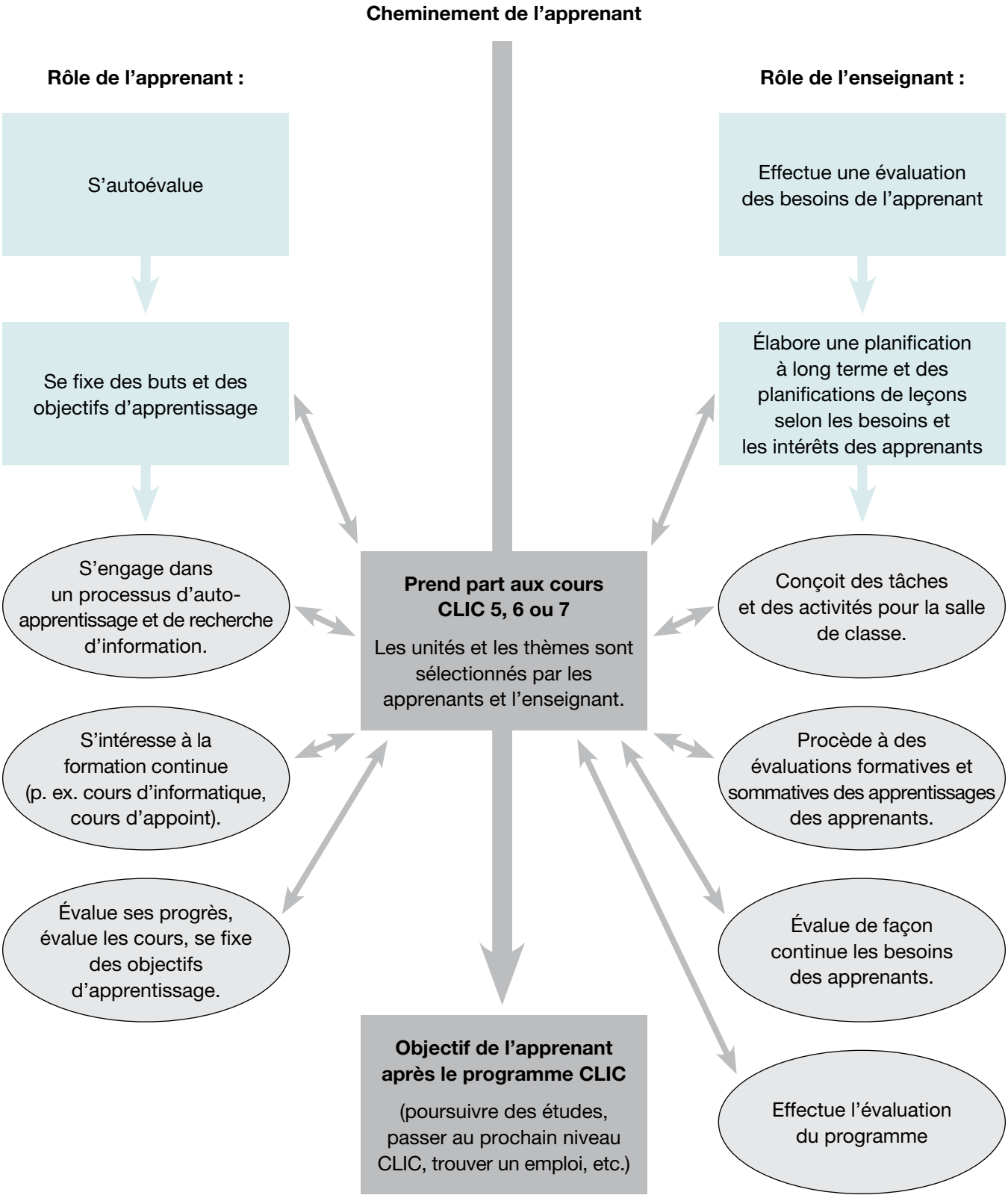
- une analyse et une évaluation des besoins des apprenants;
- une traduction des besoins en objectifs d'apprentissage du programme;
- une production d'une liste de tâches de communication et du contenu linguistique correspondant aux objectifs d'apprentissage.

De cette façon, les enseignants posent les assises d'une planification à long terme qui sert de guide à la détermination d'objectifs et à la planification de leçons.

Il est important de se rappeler que le processus de planification est continu et itératif. Tout au long du programme, les enseignants évaluent la performance des apprenants et réévaluent leurs besoins. Ces derniers évaluent le programme et procèdent à une autoévaluation, ce qui permet un réalignement du programme. Le schéma de la page suivante représente bien ce processus en plus de nous rappeler que l'enseignement est orienté vers l'atteinte des objectifs d'apprentissage de l'apprenant.

Cheminement de l’apprenant

Lors de la planification du programme CLIC, les cours devraient tenir compte du cheminement de l’apprenant dans le but d’atteindre ses objectifs. L’apprenant et l’enseignant jouent un rôle primordial dans ce processus. Le côté gauche du schéma suivant représente le rôle de l’apprenant et le côté droit, celui de l’enseignant.



Évaluation des besoins

L'évaluation des besoins est une étape importante du processus de planification. Elle permet de tracer le portrait des apprenants, c'est-à-dire de déterminer leurs connaissances, leurs antécédents, leurs buts, leurs intérêts et leurs motivations. Elle se fait de façon continue : au début du programme, elle permet de faire connaissance avec les apprenants, pendant le programme, elle permet à l'enseignant d'ajuster les objectifs d'apprentissage en fonction des besoins continus et changeants et, à la fin du programme, elle permet de rendre compte des progrès des apprenants, de leurs nouveaux besoins et de leurs priorités d'apprentissage.

Identification des besoins de l'apprenant

L'identification intiale des besoins de l'apprenant permet à l'enseigant de savoir quelle direction donner au programme CLIC. L'information recueillie comprend le niveau NCLC de l'apprenant et toute autre information pertinente. L'apprenant devrait déterminer quels sont ses besoins, ses habiletés, son style d'apprentissage, ses buts à long terme, son niveau d'éducation, son projet de carrière, les sujets qui l'intéressent, ses principales difficultés face à l'apprentissage de la langue et les compétences qu'il désire améliorer. L'enseignant peut obtenir cette information par l'entremise de formulaires d'inscription, de rapports de progrès précédents, de questionnaires d'étude de besoins, d'entrevues en tête-à-tête et de discussions de groupes.

Analyse des besoins

L'analyse des besoins consiste à noter, comparer et résumer l'information obtenue lors de l'étude de besoins. Elle implique également de se prononcer sur les besoins et les intérêts des apprenants et de prendre des décisions relatives au contenu et aux objectifs de la formation. L'enseignant peut partager les résultats de l'étude de besoins avec les apprenants de façon à générer une discussion sur le contenu du programme de formation.

Inclusion des objectifs de l'apprenant dans la planification du programme de formation

Cette étape peut donner lieu à des recherches sur les différents cheminements menant à l'atteinte des objectifs des apprenants (p. ex. identifier les prérequis nécessaires pour être admis au collège). Elle peut également fournir de l'information sur les débouchés locaux relatifs à ces objectifs. Cette étape peut aussi aider l'enseignant à choisir des unités ou des thèmes contenus dans le présent ouvrage et à choisir les ressources à utiliser en salle de classe.

Évaluation continue des besoins de l'apprenant et du programme

L'évaluation continue des besoins de l'apprenant et du programme durant la formation permet à l'enseignant de savoir si les besoins des apprenants sont comblés et de déterminer les besoins de la prochaine étape de formation. Lorsque l'évaluation continue des besoins est combinée à une évaluation du programme par l'apprenant, elle permet également à l'enseignant de modifier sa planification à long terme et sa planification des leçons en fonction des informations obtenues.

Rappelons-nous que la planification et l'évaluation sont deux activités en constante évolution et impliquent un partage d'informations et un dialogue avec les apprenants afin de s'assurer de leur participation optimale et de leur fournir les ressources adéquates pour la poursuite de leurs apprentissages.

Planification à long terme

La planification à long terme consiste à élaborer un plan de formation qui donne une vue d'ensemble des objectifs poursuivis et des activités d'apprentissage qui permettront d'atteindre ces objectifs. Elle s'échelonne sur une période de temps donnée qui varie selon qu'il s'agit d'un programme de formation à temps plein ou à temps partiel, à inscription à date fixe ou à entrée continue.

Dans le cadre du programme CLIC, elle vise l'atteinte des objectifs terminaux par niveau (niveaux 5 à 7). Élaborée dans le contexte d'une approche centrée sur l'apprenant, elle évolue et s'ajuste sur une base continue. L'enseignant peut la présenter aux apprenants pour les informer de l'orientation du programme et pour obtenir leur rétroaction. Les éléments suivants font partie de la planification à long terme dans le cadre du programme CLIC :

- **Niveaux de compétence linguistique canadiens 2006**
  La planification tient compte du cadre conceptuel et des postulats qui constituent les fondements des lignes directrices pour le programme CLIC, niveaux 5 à 7 (consulter les pages 9 à 21).
- **Évaluation des besoins des apprenants**
  Servant de point de départ à la planification, l'analyse des besoins fournit des informations sur les apprenants; elle permet de préciser leurs buts, leurs besoins et leurs intérêts dans le cadre du programme CLIC. Elle permet également à l'apprenant de se fixer des objectifs en fonction de ses besoins. Finalement, l'évaluation des besoins de l'apprenant permet à l'enseignant de déterminer ses objectifs d'apprentissage. Dans le programme CLIC, ces objectifs sont formulés en termes d'objectifs terminaux par niveau.
- **Objectifs terminaux par niveau**
  Dans le programme CLIC, les résultats d'apprentissage sont énoncés dans la section *Objectifs terminaux par niveau* La planification à long terme doit inclure les objectifs terminaux par niveau selon les quatre habiletés langagières (expression orale, compréhension de l'oral, expression écrite et compréhension de l'écrit) et les tâches qui les mettent en contexte.
- **Mise en contexte du contenu de l'apprentissage**
  Dans le présent document, les unités (qui mettent l'accent sur des tâches de la vie courante et sur des compétences en situation de communication), les thèmes et les ressources complémentaires fournissent un contexte pour les objectifs terminaux par niveau.
- **Séquence d'apprentissage**
  La séquence d'apprentissage est l'ordre choisi par l'enseignant pour articuler les exercices et les tâches qui permettront l'acquisition de connaissances linguistiques et sociolinguistiques ainsi que l'atteinte des objectifs terminaux.
- **Contenu linguistique et sociolinguistique**
  Le contenu linguistique et sociolinguistique regroupe le vocabulaire, la grammaire, la prononciation, les règles sociologiques, psychologiques et culturelles et les compétences « extra linguistiques » liées aux objectifs d'apprentissage (p. ex. l'utilisation de l'ordinateur et le processus de recherche).
- **Ressources**
  Ressources à l'appui de l'apprentissage en salle de classe et à l'extérieur de la salle de classe : documents authentiques permettant de développer les quatre habiletés langagières, livres de référence (dictionnaire, dictionnaire visuel, grammaire française pour apprenants, conjugueur, lexiques, etc.), documents audiovisuels (émissions de télévision, de radio, Internet), etc.
- **Évaluation**
  L'évaluation est continue et se fait à partir d'observations, d'analyses des besoins des apprenants, d'autoévaluations, d'évaluations des progrès, de l'exécution de tâches précises en fonction de critères établis et de l'évaluation du programme par les apprenants. La planification à long terme doit être assez flexible pour permettre des modifications basées sur les résultats de l'évaluation.

Le présent document comprend un ensemble de ressources pour aider les enseignants à élaborer une planification à long terme telles que les objectifs terminaux par niveau, une variété de modules et d'unités, des listes de contrôle, des ressources d'apprentissage, des références bibliographiques et bien d'autres.

Questions à se poser pour guider la planification à long terme[4]

Les questions suivantes ont pour but de mieux guider les enseignants dans leur planification à long terme. Elles servent de rappel et nourrissent la réflexion.

- Quel est le but de ma planification à long terme?
- Quelles sont les sections et les ressources de l'ouvrage *Lignes directrices pour le programme CLIC, niveaux 5* à 7 qui peuvent m'aider dans ma planification à long terme et comment?
- Quels sont les éléments qui me fournissent de l'information sur ma planification à long terme? De quelle manière me fournissent-ils de l'information?
- Pour quelle période est-ce que je planifie et pourquoi?
- Quels sont les éléments de ma planification et pourquoi les ai-je choisi?
- Comment est-ce que je prévois partager ma planification avec les apprenants et pourquoi?
- Quels sont les avantages d'élaborer une planification à long terme?
- Ma planification tient-elle compte des besoins changeants des apprenants et des besoins de nouveaux apprenants qui se joignent au groupe?

[4] Traduction libre de BECKINGHAM, C. et al. *In the Classroom: Reflections of three instructors*, Toronto, Toronto Catholic District School Board, 2008, p.5.

Planification d'une leçon

La planification à long terme s'actualise à travers les leçons. Le contenu des leçons est déterminé par l'objectif terminal visé.

Un plan de leçon est une description détaillée de la façon dont l'enseignant organise l'apprentissage sur une courte période de temps (p. ex. une journée d'une durée de 5 heures). Un plan de leçon inclut les éléments suivants :

- **Objectif terminal ciblé et objectifs de la leçon**
  Il s'agit ici d'énoncer les tâches qui permettront d'atteindre l'objectif terminal visé. L'objectif de la leçon énonce ce que l'apprenant pourra faire à la fin de la leçon, par exemple exécuter une tâche liée à l'objectif terminal.
- **Activités et tâches d'apprentissage de la langue**
  Ce sont des tâches et des activités qui permettent l'appropriation du contenu linguistique (p. ex. des activités d'acquisition du vocabulaire et de la grammaire). Les tâches sont authentiques, reflètent la vie courante et permettent de mettre l'objectif de la leçon en contexte.
- **Composantes linguistiques et sociolinguistiques**
  Cela comprend le vocabulaire, la grammaire, la prononciation et les conventions socioculturelles dont l'apprenant pourrait avoir besoin pour exécuter une tâche de la vie courante de façon adéquate.
- **Ressources**
  Il s'agit d'utiliser du matériel le plus authentique possible; l'apprenant doit voir le lien entre ses besoins et ce qui est utilisé en salle de classe.
- **Activités d'auto-apprentissage et de recherche**
  Ce sont des activités réalisées en salle de classe ou à l'extérieur de la salle de classe qui permettent à l'apprenant de s'approprier et d'approfondir des connaissances de façon autonome.
- **Stratégies d'évaluation**
  Le plan d'une leçon inclut également des stratégies pour évaluer le progrès de l'apprenant de façon formative ou sommative.

Questions à se poser pour guider la planification d'une leçon[5]

Les questions suivantes ont pour but de mieux guider les enseignants dans leur planification de leçons; elles servent de rappel et nourrissent la réflexion :

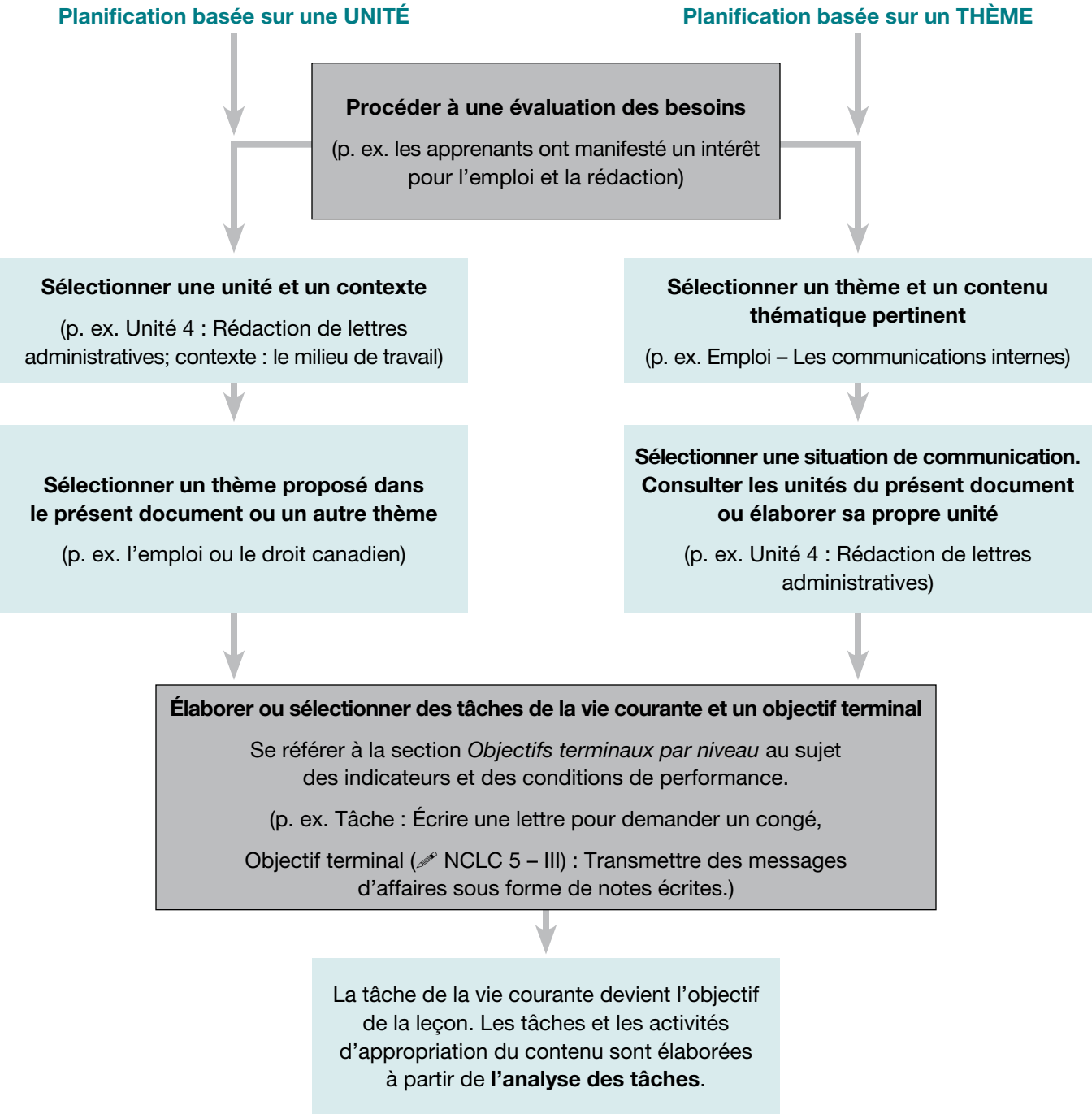
- Comment est-ce que ma planification à long terme guide ma planification de leçons?
- Comment est-ce que je m'y prends pour planifier mes leçons? Comment est-ce que je détermine les objectifs des leçons et les objectifs terminaux ciblés? Comment est-ce je choisis des tâches et des exercices significatifs?
- Comment est-ce que je m'assure que mes leçons répondent aux besoins des apprenants de différents niveaux de compétence NCLC?
- Comment est-ce que j'inclus l'évaluation de la performance dans ma planification de leçons?
- Comment est-ce que j'utilise l'ouvrage *Lignes directrices pour le programme CLIC, niveaux 5 à 7* dans ma planification de leçons?

[5] Traduction libre de BECKINGHAM, C. et al. *In the Classroom: Reflections of three instructors*, Toronto, Toronto Catholic District School Board, 2008, p.7.

Approche axée sur les tâches de communication

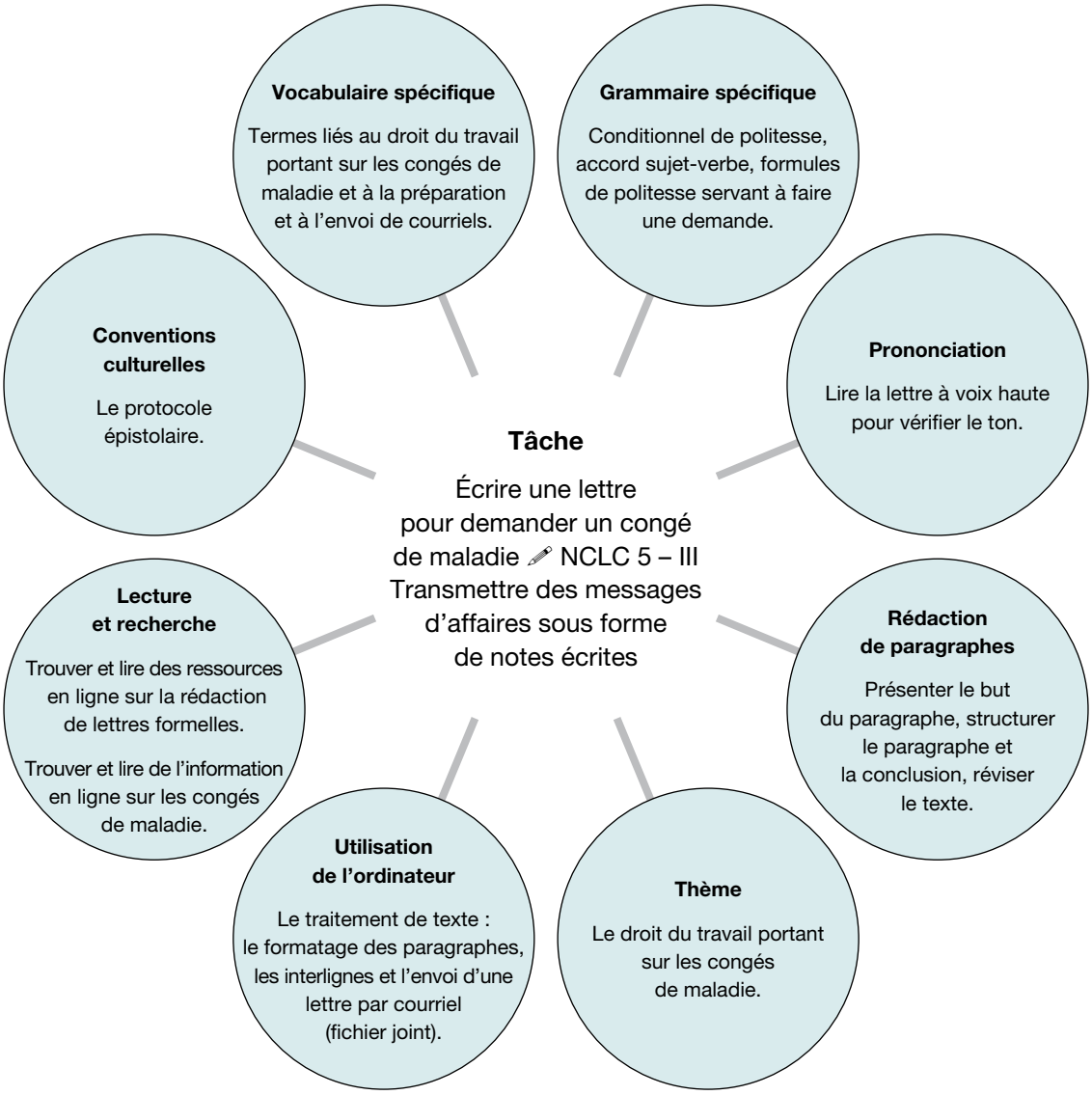
La planification à long terme et celle des leçons s'appuient sur les tâches de communication. Elles constituent une application pratique et une démonstration des habiletés langagières en contexte de situation réelle de communication. Le processus de planification axé sur les tâches de communication peut varier d'un enseignant à l'autre. Les enseignants peuvent soit commencer par les unités (tâches de la vie courante), par les objectifs terminaux par niveau, par les thèmes, par des compétences spécifiques (ressources complémentaires) ou par une situation de communication (mises en situation, jeux de rôles).

Le schéma qui suit illustre le processus qu'un enseignant peut suivre pour planifier une leçon basée sur une des unités ou un des thèmes présentés dans le présent document.



Analyse des tâches de communication

L'analyse des tâches de communication réelle permet de déterminer les compétences, les connaissances et les éléments linguistiques et socioculturels dont l'apprenant aura besoin pour accomplir une tâche de façon adéquate. Les activités et les tâches d'appropriation découlent de ces éléments. Le schéma suivant illustre une analyse des tâches de communication pour une leçon de niveau CLIC 6.



À partir de l'analyse de cette tâche, l'enseignant pourra préparer plusieurs leçons. Les tâches et les activités d'appropriation pourraient inclure :

- des exercices d'acquisition et d'enrichissement du vocabulaire;
- des questions de compréhension de texte sur les normes de la rédaction administrative;
- des exercices dans lesquels il faut remettre en ordre les paragraphes d'une lettre;
- des exercices sur le protocole épistolaire;
- des exercices de repérage et de correction d'erreurs dans une lettre.

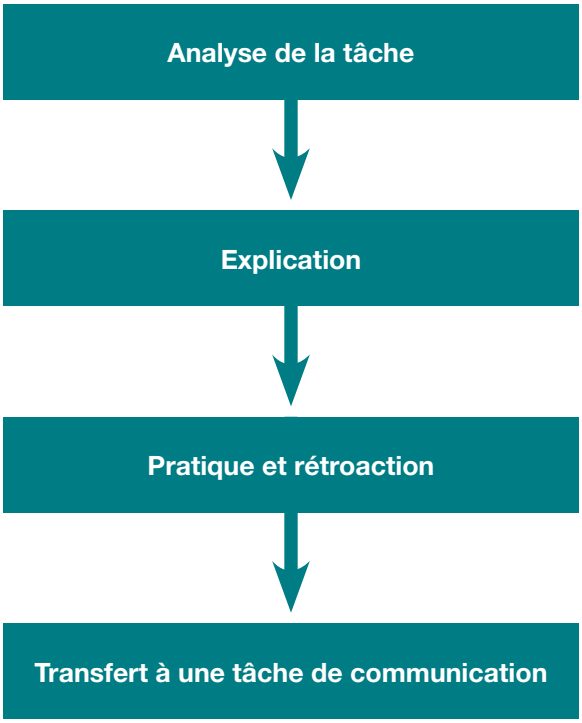
L'enseignant pourrait également ajouter une tâche d'apprentissage de la vie courante faisant appel à d'autres niveaux de compétence NCLC (par exemple simuler une conversation téléphonique avec l'employeur pendant lequel l'apprenant doit faire un suivi de sa lettre).

Éléments à intégrer dans l'analyse des tâches

Le vocabulaire, la grammaire, la prononciation et l'aspect socioculturel de la communication devraient être enseignés lors de l'accomplissement d'une tâche de communication spécifique.

Intégration des contenus linguistiques

Même si les *Niveaux de compétence linguistique canadiens* ne fournissent pas une liste spécifique de contenus linguistiques (vocabulaire, grammaire et prononciation), ces éléments sont quand même essentiels à l'atteinte des objectifs terminaux par niveau. L'enseignant doit élaborer des activités et des tâches d'appropriation qui permettront à l'apprenant d'acquérir les contenus linguistiques et de les utiliser en salle de classe avant de les utiliser en situation réelle de communication. Le processus d'intégration s'illustre comme suit :



L'enseignant analyse la tâche pour déterminer le contenu linguistique implicite.

L'enseignant explique le contenu linguistique et son utilisation.

L'enseignant élabore des activités et des tâches qui permettront à l'apprenant de s'approprier le contenu linguistique et de lui-même donner une rétroaction.

L'apprenant transfert ses connaissances à une tâche de communication réelle.

Intégration des aspects socioculturels de la communication

Les tâches de communication réelles impliquent le respect de normes et de conventions socioculturelles. L'enseignant devrait donc noter les présupposés culturels et les conventions de communication faisant partie de chaque tâche. Il devrait aussi encourager les apprenants à observer, à noter et à appliquer les différents aspects socioculturels de la communication lors de l'exécution de tâches.

Intégration de la technologie informatique

La technologie informatique regroupe entre autres la recherche sur Internet, l'utilisation du traitement de texte et la rédaction de courriels. Elle constitue une partie intégrante de plusieurs tâches langagières, par conséquent elle se doit d'être incluse dans les leçons.

Exemple de planification à long terme

L'exemple qui suit illustre une planification de deux semaines faisant partie de la planification à long terme pour une classe à temps plein de niveau CLIC 5 :

Profil de la classe CLIC 5 :

- 60 % des apprenants désirent obtenir un emploi ou s'inscrire à un programme de préparation à l'emploi après le programme CLIC.
- 20 % désirent continuer leurs études postsecondaires.
- Les autres désirent continuer leur formation linguistique par l'entremise du programme CLIC.

Résultats de l'analyse des besoins pour la planification à long terme :

La majorité des apprenants ont choisi l'emploi, les études et la formation ainsi que le Canada et le droit canadien comme sujets d'intérêt. Ils veulent également améliorer l'expression écrite et l'expression orale.

UNITÉS	SUJETS D'INTÉRÊT	OBJECTIFS TERMINAUX PAR NIVEAU — NCLC	CONTENU LINGUISTIQUE
Semaine #3			
Unité 15 : Techniques de présentations orales. Décrire les éléments d'une présentation. Unité 2 : Rédaction de paragraphes et de courts textes.	Environnement Réchauffement de la planète Actualité Histoire du Canada Institutions post-secondaires Recherche d'emploi	**NCLC 5 – IV :** Écrire un paragraphe pour rapporter ou raconter une série d'évènements, pour décrire une personne […] ou pour justifier un point de vue. **Tâche :** Rédiger un paragraphe dans lequel on raconte sa première entrevue au Canada. **NCLC 6 – IV :** Décrire et comparer des personnes, des lieux, etc. **NCLC 6 – IV :** Raconter de façon détaillée une série d'évènements passés ou une histoire et expliquer les motifs des protagonistes et les conséquences de leurs actes.	**Vocabulaire :** Cooccurrences : Développement durable, Protocole de Kyoto, changement climatique, réchauffement de la planète. **Grammaire :** Temps du passé, concordance des temps, mots de transition, ponctuation et majuscules **Traitement de texte :** Paragraphe structuré, correcteur orthographique. **Internet :** Recherche simple et avancée.
Semaine #4			
Unité 15 : Techniques de présentations orales (suite). Unité 3 : Rédaction de notes et de courriels.	Réussir à travailler dans son domaine Culture du monde du travail canadien Droit du travail Prestations d'assurance-emploi	**NCLC 6 – IV :** Décrire et comparer des personnes, des lieux, etc. **NCLC 6 – IV :** Décrire une marche à suivre simple. **NCLC 6 – IV :** Relever les idées principales et secondaires, les affirmations et les exemples donnés dans un exposé narratif ou descriptif […]. **NCLC 5 – III :** Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites. Tâche : Écrire une lettre pour demander un congé.	Vocabulaire : domaine d'occupation, compétences essentielles, marché de l'emploi, conditions d'emploi et avantages sociaux. Grammaire : mots de transition, marqueurs de relation, marqueurs de discours. Prononciation : le langage non verbal, usage de l'intonation pour maintenir l'attention. Éléments sociolinguistiques : les conventions en matière de rédaction de courriels.

1. L'enseignant se réfère aux résultats de l'analyse des besoins et tient compte des objectifs et des intérêts des apprenants pour sélectionner les unités de base des leçons. Pour ce plan, l'enseignant a choisi la tâche #7 de l'unité *15 Techniques de présentations orales* (p.262 du présent document).

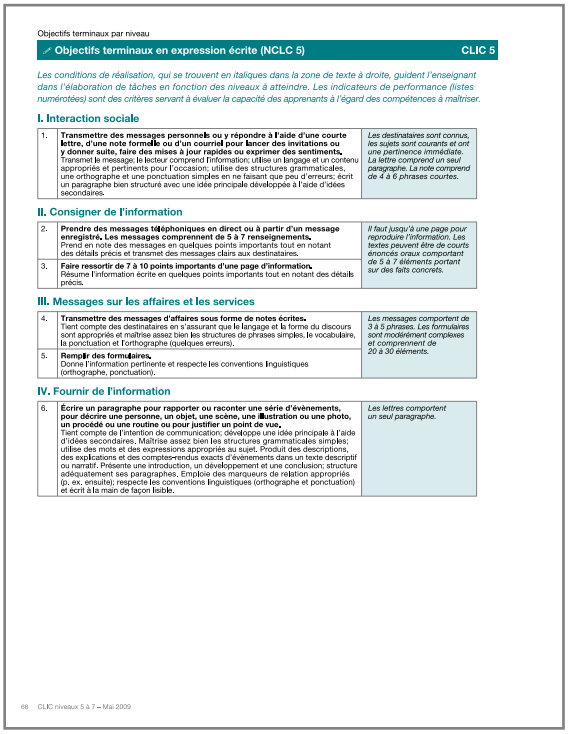
2. L'enseignant se réfère aux résultats de l'analyse des besoins, tient compte des sujets qui intéressent les apprenants et choisit les idées pertinentes contenues dans les *Thèmes*.

3. L'enseignant procède à l'analyse des tâches pour déterminer le contenu linguistique et les activités et tâches d'appropriation. À cet effet, il utilise les informations contenues dans les unités (consulter les sections Suggestions pour l'élaboration de l'unité, Points de langue, Activités d'enrichissement et Ressources).

4. L'enseignant se réfère aux objectifs terminaux du CLIC 5 pour cibler une compétence selon les niveaux de compétence linguistique canadiens. À partir des unités, il utilise les objectifs à titre de guide pour élaborer des tâches destinées aux leçons (consulter les sections Suggestion de mises en situation et de thèmes et Exemples de tâches).

4

L'enseignant utilise la liste de contrôle pour la planification à long terme afin de noter les objectifs terminaux qui ont été traités dans les unités ou dans les thèmes spécifiques. Cette liste, dans laquelle sont énumérées les compétences NCLC ciblées, permet à l'enseignant de réviser ce qui a été enseigné et appris dans la perspective de développer de nouvelles compétences à partir des compétences antérieures déjà maîtrisées.



Objectifs terminaux par niveau

Objectifs terminaux en expression écrite (NCLC 5) — **CLIC 5**

Les conditions de réalisation, qui se trouvent en italiques dans la zone de texte à droite, guident l'enseignant dans l'élaboration de tâches en fonction des niveaux à atteindre. Les indicateurs de performance (listes numérotées) sont des critères servant à évaluer la capacité des apprenants à l'égard des compétences à maîtriser.

I. Interaction sociale

1.	**Transmettre des messages personnels ou y répondre à l'aide d'une courte lettre, d'une note formelle ou d'un courriel pour lancer des invitations ou y donner suite, faire des mises à jour rapides ou exprimer des sentiments.** Transmet le message; le lecteur comprend l'information; utilise un langage et un contenu appropriés et pertinents pour l'occasion; utilise des structures grammaticales, une orthographe et une ponctuation simples en ne faisant que peu d'erreurs; écrit un paragraphe bien structuré avec une idée principale développée à l'aide d'idées secondaires.	*Les destinataires sont connus, les sujets sont courants et ont une pertinence immédiate. La lettre comprend un seul paragraphe. La note comprend de 4 à 6 phrases courtes.*

II. Consigner de l'information

2.	**Prendre des messages téléphoniques en direct ou à partir d'un message enregistré. Les messages comprennent de 5 à 7 renseignements.** Prend en note des messages en quelques points importants tout en notant des détails précis et transmet des messages clairs aux destinataires.	*Il faut jusqu'à une page pour reproduire l'information. Les textes peuvent être de courts énoncés oraux comportant de 5 à 7 éléments portant sur des faits concrets.*
3.	**Faire ressortir de 7 à 10 points importants d'une page d'information.** Résume l'information écrite en quelques points importants tout en notant des détails précis.	

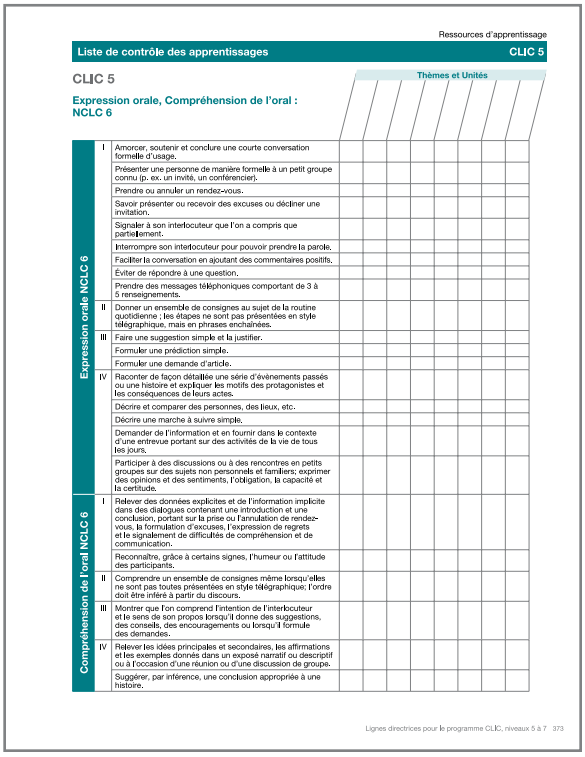
III. Messages sur les affaires et les services

4.	**Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites.** Tient compte des destinataires en s'assurant que le langage et la forme du discours sont appropriés et maîtrise assez bien les structures de phrases simples, le vocabulaire, la ponctuation et l'orthographe (quelques erreurs).	*Les messages comportent de 3 à 5 phrases. Les formulaires sont modérément complexes et comprennent de 20 à 30 éléments.*
5.	**Remplir des formulaires.** Donne l'information pertinente et respecte les conventions linguistiques (orthographe, ponctuation).	

IV. Fournir de l'information

6.	**Écrire un paragraphe pour rapporter ou raconter une série d'évènements, pour décrire une personne, un objet, une scène, une illustration ou une photo, un procédé ou une routine ou pour justifier un point de vue.** Tient compte de l'intention de communication; développe une idée principale à l'aide d'idées secondaires. Maîtrise assez bien les structures grammaticales simples; utilise des mots et des expressions appropriés au sujet. Produit des descriptions, des explications et des comptes-rendus exacts d'évènements dans un texte descriptif ou narratif. Présente une introduction, un développement et une conclusion; structure adéquatement ses paragraphes. Emploie des marqueurs de relation appropriés (p. ex., ensuite); respecte les conventions linguistiques (orthographe et ponctuation) et écrit à la main de façon lisible.	*Les lettres comportent un seul paragraphe.*

68 CLIC niveaux 5 à 7 – Mai 2009



Ressources d'apprentissage

Liste de contrôle des apprentissages — **CLIC 5**

CLIC 5

Expression orale, Compréhension de l'oral : NCLC 6

Thèmes et Unités

Expression orale NCLC 6	I	Amorcer, soutenir et conclure une courte conversation formelle d'usage.	
		Présenter une personne de manière formelle à un petit groupe connu (p. ex. un invité, un conférencier).	
		Prendre ou annuler un rendez-vous.	
		Savoir présenter ou recevoir des excuses ou décliner une invitation.	
		Signaler à son interlocuteur que l'on a compris que partiellement.	
		Interrompre son interlocuteur pour pouvoir prendre la parole.	
		Faciliter la conversation en ajoutant des commentaires positifs.	
		Éviter de répondre à une question.	
		Prendre des messages téléphoniques comportant de 3 à 5 renseignements.	
	II	Donner un ensemble de consignes au sujet de la routine quotidienne ; les étapes ne sont pas présentées en style télégraphique, mais en phrases enchaînées.	
	III	Faire une suggestion simple et la justifier.	
		Formuler une prédiction simple.	
		Formuler une demande d'article.	
	IV	Raconter de façon détaillée une série d'évènements passés ou une histoire et expliquer les motifs des protagonistes et les conséquences de leurs actes.	
		Décrire et comparer des personnes, des lieux, etc.	
		Décrire une marche à suivre simple.	
		Demander de l'information et en fournir dans le contexte d'une entrevue portant sur des activités de la vie de tous les jours.	
		Participer à des discussions ou à des rencontres en petits groupes sur des sujets non personnels et familiers; exprimer des opinions et des sentiments, l'obligation, la capacité et la certitude.	
Compréhension de l'oral NCLC 6	I	Relever des données explicites et de l'information implicite dans des dialogues contenant une introduction et une conclusion, portant sur la prise ou l'annulation de rendez-vous, la formulation d'excuses, l'expression de regrets et le signalement de difficultés de compréhension et de communication.	
		Reconnaître, grâce à certains signes, l'humeur ou l'attitude des participants.	
	II	Comprendre un ensemble de consignes même lorsqu'elles ne sont pas toutes présentées en style télégraphique; l'ordre doit être inféré à partir du discours.	
	III	Montrer que l'on comprend l'intention de l'interlocuteur et le sens de son propos lorsqu'il donne des suggestions, des conseils, des encouragements ou lorsqu'il formule des demandes.	
	IV	Relever les idées principales et secondaires, les affirmations et les exemples donnés dans un exposé narratif ou descriptif ou à l'occasion d'une réunion ou d'une discussion de groupe.	
		Suggérer, par inférence, une conclusion appropriée à une histoire.	

Lignes directrices pour le programme CLIC, niveaux 5 à 7 373

Exemple de planification d'une leçon

L'exemple qui suit illustre la façon dont un enseignant pourrait appliquer une approche axée sur les tâches à partir de l'unité 4 : *Rédaction de lettres administratives* et du thème *Emploi* du présent document.

Leçon de 5 heures – Niveau CLIC 5
Unité 4 : Rédaction de lettres administratives

Objectif terminal : NCLC 5 – III : Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites.

Tâche : Écrire une lettre pour demander un congé

Thème : Emploi

Autres objectifs terminaux appliqués dans la leçon

NCLC 5 – IV : Montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif modérément complexe d'une longueur de 2 ou 3 paragraphes sur un sujet connu.

NCLC 6 – IV : Demander de l'information et en fournir dans le contexte d'une rencontre formelle ou informelle portant sur des activités de la vie de tous les jours.

NCLC 5 – III : Relever des données explicites et des renseignements implicites dans des textes modérément complexes sur les affaires et les services, y compris des textes non continus.

Activités et tâches	Notes (contenu linguistique, informatique et aspect socioculturel)	Ressources
1. En salle de classe, les apprenants discutent de la situation de quelqu'un à qui on a refusé une demande de congé.	**Activité de mise en train :** Présenter le sujet.	Élaborer un scénario.
2. Par groupe de deux, les apprenants lisent le document intitulé Législation en matière de normes d'emploi au Canada en ligne et repèrent l'information sur les droits et responsabilités relatifs à la prise de différents congés (p. ex. congé parental, médical, de vacances et d'urgence). Les apprenants résument l'information trouvée et la présente à la classe. Les auditeurs prennent des notes.	**Internet :** fournir des sites Web aux apprenants. Consulter le site http://www.rhdcc.gc.ca/fra/pt/psait/rltc/lmnec/01Legislation_en_matiere_de_normes_d_emploi_au_Canada.shtml **Vocabulaire :** être éligible à, avoir le droit de, avoir droit à, être admissible à, pouvoir se prévaloir de, remplir les conditions exigées, considéré comme. L'apprenant se constitue une liste des termes.	Laboratoire informatique Cartes de scénario (grossesse, congé parental, urgence, maladie, vacances).
3. Les apprenants simulent une conversation entre un employé et son supérieur pour demander et pour fournir de l'information sur un congé spécifique. Les apprenants utilisent les scénarios et les notes prises durant l'activité #2.	**Composante socioculturelle :** Avant l'activité, discuter des conventions en milieu de travail (ancienneté, besoin d'avertir, demande de congé en personne ou par écrit).	
4. Les apprenants lisent un exemple d'une lettre de demande de congé. Discuter de la présentation de la lettre, de l'organisation des idées, des paragraphes, des expressions pour demander et pour exprimer sa gratitude et des formules d'appel et de salutation. Discuter du ton (formel ou informel) et des normes de rédaction en milieu de travail.	**Vocabulaire et expressions :** Expressions pour faire une demande, pour exprimer de la gratitude. Protocole épistolaire. Formules d'appel et de salutation. **Aspect socioculturel :** Niveau de formalité, ton, formule de salutation appropriée, façon appropriée d'acheminer la demande.	Imprimer des lettres de demande à partir du site Web Le français au bureau : http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/documents/fab/fab.php Consulter l'unité 2 : Rédaction des paragraphes et de courts textes, pour de l'information sur le processus d'écriture.
5. Les apprenants écrivent une lettre de demande de congé à partir du scénario de l'activité #2. Acheminer la lettre à un collègue par courriel pour la faire réviser. Échanger sur les suggestions et corriger sa propre copie. Décider d'utiliser ou non cette lettre dans son portfolio à titre de document pour des fins d'évaluation. (4)	**Grammaire :** Avant de débuter l'activité, discuter des erreurs les plus fréquemment trouvées lors de la révision de textes (les règles d'accord : sujet-verbe, participes passés, déterminants, adjectifs, la ponctuation, structure et syntaxe de la phrase). **Contenu informatique :** Le traitement de texte, les correcteurs, les paragraphes structurés, l'envoi de courriels avec fichier joint.	Laboratoire informatique. Liste des principales erreurs de rédaction.
6. Activité de suivi : Les apprenants répondent au courriel.		

Évaluation : Évaluer les documents écrits soumis par l'entremise du portfolio.

Auto-apprentissage :

Demander à des amis ou à des connaissances des informations sur les pratiques et les politiques au sujet des congés dans leur milieu de travail. Échanger les informations en salle de classe.

Notes pour les leçons à venir :

- Les apprenants veulent en savoir plus sur la loi sur les normes d'emploi de leur province.
- Serge et Julia ont soumis des échantillons de textes pour leur portfolio.
- Revoir la structure des phrases. Faire des exercices supplémentaires sur la rédaction de paragraphes.
- Les apprenants ont apprécié la révision des textes par leurs collègues.
- Quelques apprenants n'ont pas aimé la tâche #3.
- Il est nécessaire d'expliquer plus clairement le but et la pertinence des leçons.
- Site Web portant sur les normes d'emploi :
- http://www.rhdcc.gc.ca/fra/pt/psait/rltc/lmnec/01Legislation_en_matiere_de_normes_d_emploi_au_Canada.shtml

1 Objectif de la leçon : un objectif terminal de niveau CLIC 5 combiné à une tâche d'apprentissage de la vie courante.

L'enseignant se réfère aux sections suivantes :

- *Objectifs terminaux par niveau* du niveau CLIC 5, pour sélectionner une compétence des NCLC (p. ex. NCLC 5-III).
- Les unités pour les compétences, les mises en situation et les tâches (p. ex. Unité 4 : *Rédaction de lettres administratives* et Unité 2 : *Rédaction de paragraphes et de courts textes*).
- Les thèmes pour des suggestions de contenu et des ressources (p. ex. l'Emploi).

2 Ce sont d'autres objectifs terminaux traités durant la leçon. Ils seront réutilisés dans d'autres leçons selon l'approche en spirale (consulter la section *Ressources complémentaires* – Grilles de l'approche en spirale).

3 Les tâches 1 à 4 sont des tâches et des activités d'appropriation menant à la tâche 5 et permettant ainsi de réaliser une tâche réelle de communication de la vie courante :

Tâche 1 : Activité de mise en train qui présente les questions d'ordre légal et éthique liées aux congés.

Tâche 2 : Informations générales et vocabulaire relatifs aux différents congés en milieu de travail.

Tâche 3 : Les normes socioculturelles relatives aux demandes de congés.

Tâche 4 : Exemples de lettres de demande de congé. L'accent est mis sur le vocabulaire et les formules d'appel et de salutation.

4 Tâche 5 : C'est l'objectif de la leçon. Il s'agit d'une tâche de communication de la vie courante. L'enseignant pourrait devoir réviser ou enseigner les compétences informatiques nécessaires pour compléter cette tâche. L'enseignant a décidé d'utiliser cette tâche à titre d'évaluation et s'est référé aux objectifs terminaux par niveau du niveau CLIC 5 pour les critères d'évaluation.

5 Dans la colonne *Notes*, l'enseignant énumère le contenu linguistique, informatique et socioculturel lié à chaque tâche.

6 Dans la colonne *Ressources*, l'enseignant énumère les différentes ressources à utiliser lors de la leçon.

Références bibliographiques

ALTET, M., et al. *Former des enseignants professionnels, quelles stratégies? Quelles compétences?*, Bruxelles, De Boeck, 2002, 272 p.

BERARD, E. *L'approche communicative : théorie et pratiques*, Coll. Techniques de classe, Paris, Clé International, 1991, 126 p.

BECKINGHAM, C. et al. *In the Classroom: Reflections of three instructors*, Toronto, Toronto Catholic District School Board, 2008, 193 p.

BLAIS, Madeleine, et al. *L'andragogie : champ d'études et profession*, Montréal, Guérin, 1994, 275 p.

BOURASSA, Bruno, Fernand SERRE et Denis ROSS. *Apprendre de son expérience*, Sainte-Foy, Presses de l'Université du Québec, 1999, 182 p.

BOURGOIS, E. et J. NIZET. *Apprentissage et formation des adultes*, Paris, PUF, 2005, 234 p.

CAFFARELLA, R. *Planning Programs for Adult Learners: A practical guide for educators, trainers and staff developers*, San Francisco, Jossey-Bass, 2002, 403 p.

CENTRE DES NIVEAUX DE COMPÉTENCE LINGUISTIQUE CANADIENS. *Faire le lien entre les Niveaux de compétence linguistique canadiens et les Compétences essentielles : un cadre de référence comparatif*, Ottawa, chez l'auteur, 2005, 67 p.

COUREAU, S. *Les outils de base du formateur*, Paris, ESF, 2004, 144 p.

CUQ, J.P. *Dictionnaire de didactique du français langue étrangère et seconde*, ASDIFLE, Paris, Clé International, 2003.

GERMAIN, C. *Le point sur l'approche communicative en didactique des langues*, Montréal, Centre éducatif et culturel, 1993, 129 p.

HYMES, D.H. *Vers la compétence de communication*, Paris, Hatier, 1984.

LASNIER, F. *Réussir la formation par compétences*, Montréal, Guérin, 2000, 485 p.

LEGENDRE, R. *Dictionnaire actuel de l'éducation*, 3e édition, Montréal, Guérin, 2005, 1564 p.

LEMOINE, C. *Se former au bilan de compétences : comprendre et pratiquer cette démarche*, Paris, Dunod, 2005, 164 p.

LUSSIER, D. *Évaluer les apprentissages dans une approche communicative*, Coll. F, Hachette, Paris, 1992, 126 p.

MARCHAND, L. *L'apprentissage à vie*, Montréal, Chenelière/McGraw-Hill, 1997, 183 p.

MOIRAND, S. *Enseigner à communiquer en langue étrangère*, Paris, Hachette, 1982, 188 p.

ROGERS, Jenny. *Adults Learning*, Fourth edition, Buckingham, Open University Press, 2001, 287 p.

Évaluation

Processus d'évaluation

Le processus d'évaluation fait partie intégrante de toute formation et de tout apprentissage et a pour but de :

- situer l'apprenant dans son contexte d'apprentissage;
- modifier le programme de formation de l'enseignant selon les besoins des apprenants;
- mesurer l'atteinte des objectifs terminaux du programme de formation dispensé en salle de classe.

Dans le programme CLIC, les NCLC servent de référentiel pour évaluer les compétences langagières de l'apprenant. La section *Objectifs terminaux par niveau* présente les énoncés de compétences tirés du référentiel. L'évaluation porte sur la manifestation d'un comportement observable et mesurable à partir d'une tâche à accomplir. Cette tâche s'inscrit dans un contexte de réalisation précis et selon des indicateurs de performance pour les quatre habiletés langagières (la compréhension de l'oral, l'expression orale, la compréhension de l'écrit, l'expression écrite). En d'autres mots, l'évaluation de la compétence en communication est l'évaluation de la compétence d'une personne en ce qui concerne l'accomplissement de tâches de communication authentiques.

L'évaluation des apprentissages en situation d'enseignement vise à favoriser des réajustements presque immédiats et d'ampleur plus ou moins grande. Afin de mieux guider l'enseignant dans sa tâche d'évaluation, il existe deux principales formes d'évaluation ayant leurs particularités et leurs propres intentions : l'évaluation formative et l'évaluation sommative.

L'évaluation formative est un type d'évaluation intégré à l'apprentissage et visant à informer l'apprenant et l'enseignant de l'état de l'apprentissage en cours, afin d'en améliorer l'efficacité et de pallier les difficultés. L'évaluation formative peut être informelle ou instrumentée. Les évaluations formatives doivent être en nombre suffisant de façon à faciliter l'atteinte des objectifs terminaux d'un programme. Dans un programme CLIC, l'intention de l'évaluation formative est d'assurer le suivi des apprentissages de chaque apprenant et du groupe tout au long de la formation en classe et de les en informer. Elle permet aussi à l'enseignant de porter un jugement sur l'efficacité de la formation et de déceler le rythme d'apprentissage des individus et de l'ensemble du groupe.

L'évaluation par les pairs fait appel aux savoirs et aux savoir-faire des apprenants afin d'évaluer des tâches de communication réalisées par leurs collègues de classe. Cette forme d'évaluation est très intéressante à condition que l'enseignant explique clairement les objectifs et les critères de l'évaluation.

Pour l'une ou l'autre forme d'évaluation citée précédemment, l'enseignant devra pondérer par un autre mode d'évaluation. De plus, l'enseignant devra également faire preuve de sensibilité aux valeurs culturelles des apprenants qui peuvent ne pas être habitués à ce genre d'évaluation dans leur pays d'origine. Il serait bon de relier ces formes d'évaluation avec la notion de formation continue (une des compétences essentielles) qui, en soi, permet de répondre aux nouvelles exigences du marché du travail canadien.

Caractéristiques du processus d'évaluation dans le cadre du programme CLIC

- L'évaluation fait partie intégrante du processus de planification, par conséquent elle fait partie de la planification de leçons.
- L'évaluation est un processus continu et itératif qui permet aux apprenants de faire preuve de leurs progrès et qui permet aux enseignants d'offrir une rétroaction signifiante aux apprenants.
- L'évaluation permet de faire la synthèse de la matière vue en salle de classe et de susciter la réflexion.
- L'évaluation est fondée sur l'accomplissement de tâches qui sont à la fois pertinentes, signifiantes et authentiques pour les apprenants.
- L'évaluation est centrée sur l'apprenant. Les apprenants sont à la fois impliqués dans le processus, informés des attentes à leur égard et encouragés à prendre part à d'autres formes d'évaluation telles que l'autoévaluation, l'évaluation par les pairs et l'évaluation du programme.
- L'évaluation permet d'identifier les forces et les faiblesses des apprenants, de leur donner de la rétroaction, de déterminer leurs objectifs personnels et professionnels et de planifier l'atteinte de ceux-ci.
- L'évaluation permet à l'enseignant d'évaluer l'efficacité du programme de formation et d'effectuer les ajustements nécessaires.

Le schéma ci-dessous illustre les différentes étapes du processus d'évaluation en salle de classe dans le cadre du programme CLIC.[6]

Choisir une tâche liée à l'objectif terminal du niveau à évaluer

- Lire le profil de l'apprenant ainsi que les conditions de réalisation des objectifs terminaux afin de s'assurer que la tâche est appropriée pour l'évaluation de l'une ou l'autre des habiletés langagières et qu'elle correspond au bon niveau.

Identifier les critères de réussite

- Se référer aux indicateurs de performance des objectifs terminaux afin de préciser les critères de réussite.
- Procéder à une analyse de la tâche afin de ressortir les éléments essentiels qui serviront à la fois au rendement de la tâche et comme critères de réussite.

Construire un outil d'évaluation approprié

- Utiliser des activités d'évaluation pertinentes selon l'habileté langagière à évaluer.
- Donner des consignes claires et précises aux apprenants quant à la réalisation des tâches qui permettent de mettre en pratique l'expression orale et l'expression écrite.
- Élaborer des questions à choix multiples pour évaluer la compréhension de l'oral et de l'écrit, selon des principes de rédaction d'items reconnus.
- Inclure des activités d'autoévaluation et d'évaluation par les pairs.

Administrer la tâche d'évaluation

- Choisir les apprenants à évaluer.
- Informer clairement les apprenants du mode d'évaluation et en préciser les attentes.
- Vérifier la compréhension des consignes par les apprenants.

Évaluer le rendement et consigner les résultats

- Évaluer l'expression orale et l'expression écrite selon l'approche holistique et analytique.
- Évaluer la compréhension de l'oral et celle de l'écrit.
- Attribuer une note de rendement entre 1 et 4.
- Consigner les résultats et les commentaires.

Analyser et utiliser les résultats obtenus

- Utiliser les résultats en vue de donner de la rétroaction à l'apprenant et de modifier la planification du programme au besoin.

[6] Adapté de LINC 5-7 *Curriculum Guidelines*, chez l'auteur, 2007, p.38.

Évaluation de la compréhension de l'oral et de la compréhension de l'écrit

Les compétences réceptives (compréhension de l'oral et compréhension de l'écrit) de l'apprenant sont évaluées différemment de ses compétences productives (expression orale et expression écrite). Voici une explication de la méthode d'évaluation de la compréhension de l'oral et de la compréhension de l'écrit.

Choix d'un texte

Pour évaluer la compréhension de l'oral et la compréhension de l'écrit, on demande aux apprenants de démontrer leur compréhension d'un enregistrement ou d'un texte. Pour choisir un texte de niveau approprié (c.-à-d. : en fonction de la longueur, du nombre de tours de parole dans un enregistrement, etc.), les enseignants se réfèrent aux conditions de réalisation et aux indicateurs de performance définis dans les objectifs terminaux par niveau. Le texte choisi doit correspondre aux besoins et aux intérêts des apprenants, ainsi qu'à la matière étudiée en classe. Voici des exemples de textes[7] pertinents :

Exemples de textes à écouter (ou d'enregistrements)	Exemples de textes à lire
Monologues • messages téléphoniques • instructions • bulletins de nouvelles • avis publics • présentations, discours et exposés	**Textes continus** • messages, lettres, notes, courriels • messages internes d'entreprise, tels que notes de service, avis • articles, histoires, rapports, énoncés de politiques et de procédures, contrats
Interaction de groupe • courtes conversations informelles • appels téléphoniquesprestation de services • réunions • entrevues • conversations formelles ou informelles • discussions et débats	**Textes non continus** • listes • formulaires petites annonces • horaires, calendriers • factures, états financiers • cartes, tableaux, graphiques

Élaboration d'une tâche de compréhension

Pour évaluer la compréhension de l'oral et la compréhension de l'écrit des apprenants, l'enseignant doit élaborer une tâche de compréhension qui correspond aux critères définis dans les objectifs terminaux par niveau.

Critères généraux associés à la compréhension de l'oral et à la compréhension de l'écrit[8]

- comprendre le sens général
- trouver des détails précis
- comparer et intégrer des renseignements précis
- évaluer ou critiquer l'information
- reproduire ou réorganiser l'information sous une autre forme (ex. : notes, tableaux)
- utiliser et interpréter l'information à l'aide de tableaux, de graphiques, de diagrammes etc.)

La tâche doit être claire et facile à évaluer, et doit permettre de déterminer avec certitude si les apprenants ont compris le texte. L'enseignant peut poser des questions de compréhension aux apprenants, ou encore leur demander de suivre les instructions données dans le texte. L'évaluation peut prendre la forme d'un questionnaire à choix multiples, d'un texte à trous ou encore d'un tableau ou d'un graphique à remplir.

[7] Adapté en français du *Canadian Language Benchmarks 2000: Theoretical Framework*, chez l'auteur, 2002.

[8] Adapté des *Canadian Language Benchmarks 2000: Theoretical Framework*, chez l'auteur, 2002.

Évaluation de la tâche de compréhension

Une fois l'évaluation terminée, la compréhension des apprenants est notée sur une échelle de 1 à 4, en fonction du nombre de bonnes réponses fournies. L'échelle de notation suivante pour évaluer la compréhension de l'oral et la compréhension de l'écrit se trouve dans l'ouvrage *Niveaux de compétence linguistique canadiens*[9] :

Note	Nombre de bonnes réponses aux questions de compréhension
1	Moins de 50 %
2	Moins de 70 %
3	70 à 80 % (note de passage)
4	Plus de 80 %

Évaluation de l'expression orale et de l'expression écrite

L'évaluation des compétences productives (expression orale et expression écrite) exige que les apprenants s'expriment oralement ou par écrit dans un contexte s'approchant d'une situation réelle de communication. Voici quelques exemples de tâches pertinentes[10] :

Exemples de tâches d'expression orale	Exemples de tâches d'expression écrite
Communication unilatérale • présentation d'information (donner des renseignements, persuader, conseiller, recommander ou donner un avertissement) • explications et instructions (comment faire quelque chose) • présentation de personnes (formelle et informelle)	**Textes continus** • paragraphes et dissertations : décrire, rapporter, persuader, conseiller, recommander • lettres formelles ou informelles • instructions • notes personnelles et d'affaires • notes de service • courriels • résumés en style télégraphique
Communication interactive • courtes conversations informelles • appels téléphoniquesréunions • entrevues • conversations formelles ou informelles • simulations d'interaction • débats et discussions	**Textes non continus** • formulaires • procès-verbaux de réunions • listes, horaires, tableaux, diagrammes

[9] *Niveaux de compétence linguistique canadiens 2006, Français langue seconde pour adultes, chez l'auteur*, pp.150 et 180.

[10] Adapté en français du *Canadian Language Benchmarks 2000: Theoretical Framework*, chez l'auteur, 2002.

Évaluation holistique et analytique

Les apprenants peuvent s'exprimer de différentes façons tout en respectant les critères d'évaluation. Pour cette raison, l'évaluation de l'expression orale et de l'expression écrite est plus subjective et exige plus d'attention que l'évaluation de la compréhension de l'oral et de la compréhension de l'écrit. Le rendement doit donc faire l'objet d'une évaluation holistique et analytique.

- L'évaluation holistique permet de noter l'efficacité générale de la communication orale ou écrite, en fonction des objectifs terminaux par niveau du programme CLIC; en d'autres termes, elle permet de déterminer si l'apprenant est capable d'accomplir la tâche exigée.
- L'évaluation analytique s'appuie sur des critères spécifiques à l'expression orale ou à l'expression écrite, de même que sur les objectifs terminaux par niveau du programme CLIC. Certains critères généraux apparaissent dans le tableau suivant. L'enseignant devrait choisir un nombre limité de critères à évaluer et analyser les tâches en se référant aux indicateurs de performance associés aux compétences langagières faisant l'objet de l'évaluation.

Critères généraux[11] à considérer dans l'évaluation de l'expression orale et de l'expression écrite

Expression orale	Expression écrite
• fluidité du discours • intelligibilité du discours • organisation : cohérence et cohésion du discours • pertinence et adéquation du contenu • justesse et niveau de langue approprié • adéquation du vocabulaire • précision de la grammaire • gestion de la conversation et clarification	• pertinence, précision et caractère adéquat du contenu • cohérence et cohésion du texte • structure des phrases et ponctuation • adéquation du vocabulaire et de l'orthographe • précision de la grammaire • style et disposition du texte en fonction du message et de son destinataire • lisibilité de l'écriture

Évaluation de l'expression orale et de l'expression écrite

Une fois l'évaluation terminée, la compétence des apprenants est notée sur une échelle de 1 à 4, en fonction de l'évaluation holistique et analytique du rendement. L'échelle de notation suivante pour évaluer les compétences d'expression orale et d'expression écrite se trouve dans l'ouvrage Niveaux de compétence linguistique canadiens :

Note	Performance
1	N'a pas atteint ce niveau
2	A besoin d'aide
3	A atteint un résultat satisfaisant (note de passage)
4	A atteint un résultat plus que satisfaisant

L'évaluation holistique (efficacité générale) compte pour 30 % de la note finale. On doit aussi noter chaque critère analytique (sur une échelle de 1 à 4), la moyenne des évaluations analytiques comptant pour 70 % de la note finale. L'enseignant peut cependant attribuer plus de poids à certains critères, en fonction de la tâche et de la matière enseignée en salle de classe.

[11] Adapté des *Canadian Language Benchmarks 2000: Theoretical Framework*, chez l'auteur, 2002 et du *Manuel technique de la Batterie de tests de classement aux NCLC*, chez l'auteur, 2009.

Analyse et utilisation des données d'évaluation

Analyse des données d'évaluation

Les données d'évaluation sont les renseignements recueillis lors de l'évaluation des apprenants. Ces données peuvent comprendre :

- la description des tâches d'évaluation (ex. : documents à remplir ou à rédiger) et les résultats d'évaluation;
- les observations et commentaires de l'enseignant concernant le rendement, les forces et les faiblesses des apprenants;
- les listes de contrôle des apprenants;
- les commentaires de l'autoévaluation.

L'analyse des données d'évaluation consiste à examiner les données en ce qui a trait aux objectifs terminaux par niveau. On peut utiliser les résultats pour améliorer la formation et faciliter l'apprentissage. Il s'agit de déduire des généralisations, de tirer des conclusions et de prendre des décisions en fonction des données d'évaluation. Les questions suivantes peuvent guider cette analyse :

Questions sur les progrès individuels de chaque apprenant

- Dans quels domaines précis l'apprenant a-t-il fait des progrès?
- Quelles sont les forces et les faiblesses de l'apprenant en ce qui a trait aux objectifs terminaux?
- Quelles habiletés ou connaissances l'apprenant doit-il améliorer pour atteindre les objectifs terminaux?
- Comment ces conclusions peuvent-elles être transmises à l'apprenant de façon claire et encourageante?
- L'apprenant croit-il avoir fait des progrès?
- Dans quelle mesure l'autoévaluation des progrès de l'apprenant correspond-elle aux résultats d'évaluation?

Questions sur les progrès des apprenants en salle de classe

- Combien d'apprenants progressent bien en vue de l'atteinte des objectifs terminaux?
- Quelles sont les forces et les faiblesses communes aux apprenants?
- Quelles modifications doivent être apportées à la planification pour mieux aider les apprenants à atteindre les objectifs terminaux?

Questions sur l'évaluation

- Les tâches d'évaluation ont-elles permis aux apprenants de bien démontrer leurs compétences?
- La matière a-t-elle été suffisamment traitée et mise en pratique pour que les apprenants aient le maximum de chances de réussir?
- Le but de chaque tâche d'évaluation a-t-il été exposé clairement, que ce soit verbalement ou par écrit?
- Les critères d'évaluation et les indicateurs de performance ont-ils été bien choisis et clairement expliqués?
- Les apprenants ont-ils eu suffisamment d'occasions de donner leur avis sur les tâches d'évaluation (ex. : la nature des tâches, le calendrier, l'autoévaluation)?

Utilisation des données d'évaluation

L'enseignant peut utiliser les données d'évaluation aux fins suivantes :

- **Décrire les progrès des apprenants** : Informer les parties intéressées, les administrateurs de programme, les bailleurs de fonds et les apprenants eux-mêmes, sur les progrès de ceux-ci; rendre compte des résultats obtenus sous forme de rapport de progrès afin de permettre à l'apprenant d'accéder au prochain niveau du programme CLIC.
- **Modifier la planification et l'enseignement** : Décider quelle matière voir ou revoir pour permettre aux apprenants d'atteindre les objectifs terminaux, et pour planifier les évaluations ultérieures.
- **Améliorer le processus d'évaluation** : Concevoir des tâches d'évaluation et des outils de suivi; utiliser des outils NCLC et des stratégies pour fournir une rétroaction et encourager les apprenants à s'autoévaluer.
- **Souligner les préoccupations** : Réviser les aspects du processus d'évaluation tels que les progrès des apprenants, les pratiques et les outils d'évaluation.

Exemple de tâche d'évaluation

Voici un exemple d'une tâche d'évaluation qu'un enseignant a conçue en s'appuyant sur la planification à long terme présentée précédemment dans la section Planification.

Exemple d'une tâche d'évaluation

Nom de l'apprenant : _____ **Date** : _____

Niveau de la tâche d'expression écrite : CLIC 5

Objectif terminal : NCLC 5-III Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites.

Contexte de la tâche :
Vous travaillez à temps plein pour une grande entreprise et votre patronne, Anne Tremblay, est la directrice générale de l'exploitation. Un de vos parents, qui vit en Colombie, est malade; vous voulez aller le voir pendant un mois.

Consigne :
Rédigez un courriel à l'intention de votre patronne, afin d'obtenir un congé autorisé. Votre courriel doit :

- ☐ contenir au moins trois phrases;
- ☐ expliquer la raison de la demande de congé;
- ☐ donner la date prévue du congé;
- ☐ contenir des expressions convenant à une demande;
- ☐ respecter le protocole d'un courriel à caractère professionnel;
- ☐ respecter les règles de la langue française (ponctuation, grammaire, orthographe).

_____

_____

_____

_____

_____

1 L'enseignant utilise une tâche concrète pour mettre en contexte la compétence concernée (NCLC 5-III : Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites). Pour concevoir une tâche de niveau approprié, l'enseignant se réfère au profil de l'apprenant et aux conditions de réalisation de la compétence.

Les consignes concernant la tâche sont rédigées clairement. Au cours des leçons précédentes, les apprenants ont examiné des exemples et se sont exercés à rédiger des notes d'affaires.

2 Les consignes contiennent une description des éléments que les apprenants doivent fournir. Ces éléments sont présentés sous forme télégraphique, ce qui permet aux apprenants d'évaluer leur travail. Ils peuvent cocher les éléments ou inscrire une note (1 à 4) pour s'autoévaluer ou encore utiliser cette liste de contrôle pour évaluer leurs pairs.

Pour déterminer les critères d'évaluation, l'enseignant se fonde sur la tâche elle-même et sur les conditions de réalisation et les indicateurs de performance des NCLC. La liste de critères suivante correspond à la tâche d'évaluation de l'exemple précédent. L'enseignant peut sélectionner trois ou quatre de ces critères pour évaluer le rendement de l'apprenant.

Critères généraux (évaluation holistique) :

- L'apprenant a suivi les consignes.
- Le message contient au moins trois phrases.
- Le courriel est compréhensible et répond à l'objectif visé.

Critères précis (évaluation analytique) :

- Les éléments obligatoires du courriel sont présents (appel, salutation et remerciements appropriés).
- Le ton est approprié (la demande est formulée poliment, le style est formel).
- Le vocabulaire et l'orthographe sont appropriés (p. ex. mots pour formuler une demande et remercier).
- Les structures de phrases et la ponctuation sont respectées.
- Les règles grammaticales sont respectées.

Exemple de l'évaluation d'une tâche

L'enseignant attribue une note en fonction de l'évaluation holistique (efficacité de la communication) et de l'évaluation analytique, basée sur les critères énumérés précédemment. Dans l'exemple d'évaluation ci-dessous, une note de **3** a été accordée à **Angela Escobar**.

Nom de l'apprenant : Angela Escobar **Date** : 11 février 2009

Niveau de la tâche d'expression écrite : CLIC 5

Objectif terminal : NCLC 5-III Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites.

Contexte de la tâche :
Vous travaillez à temps plein pour une grande entreprise et votre patronne, Anne Tremblay, est la directrice générale de l'exploitation. Un de vos parents, qui vit en Colombie, est malade; vous voulez aller le voir pendant un mois.

Consigne :
Rédigez un courriel à l'intention de votre patronne, afin d'obtenir un congé autorisé. Votre courriel doit :

☒ contenir au moins trois phrases;
☒ expliquer la raison de la demande de congé;
☒ donner la date prévue du congé;
☐ contenir des expressions convenant à une demande;
☐ respecter le protocole d'un courriel à caractère professionnel;
☐ respecter les règles de la langue française (ponctuation, grammaire, orthographe).

Madame Tremblay,

Ma mère est malade elle vit en Colombie. Je dois aller en Colombie, pour m'occuper d'elle. Je veux partir, dans deux semaines et rester un mois. S.V.P. j'aimerais un congé S.V.P. me donner une réponse cette semaine

L'enseignant peut inscrire la note et des commentaires sur la feuille d'évaluation de l'apprenant ou encore consigner le résultat sur une feuille séparée.

Évaluation holistique (30 %) :

- L'apprenant a suivi les consignes.
- Le message contient au moins trois phrases.
- Le courriel est compréhensible et répond à l'objectif visé.

Rendement : 3

Évaluation analytique (70 %) :

- Les éléments du courriel sont présents (appel, salutation et remerciements appropriés). 2
- Le ton est approprié (la demande est formulée poliment, le style est formel). 2
- Le vocabulaire et l'orthographe sont appropriés (p. ex. mots pour formuler une demande et remercier). 3
- Les structures de phrases et la ponctuation sont respectées. 3
- Les règles grammaticales sont respectées. 3

Rendement : 3

Commentaires : *Angela a besoin de s'exercer à utiliser les bonnes expressions pour faire des demandes sur un ton professionnel et courtois. Elle doit également s'exercer à préciser plus clairement sa demande.*

Utilisation de la note

L'enseignant peut utiliser la note d'évaluation pour fournir aux apprenants une rétroaction sur leur rendement, sur leurs progrès par rapport aux objectifs terminaux par niveau, ou sur les aspects qu'ils doivent améliorer. Les tâches évaluées (et les notes correspondantes) peuvent être insérées dans le portfolio de l'apprenant. Ce portfolio peut contenir les travaux notés, des échantillons de travail, les autoévaluations de l'apprenant, ainsi que des renseignements sur les forces, les faiblesses, les objectifs, les besoins et les progrès de celui-ci.

Compilation des notes des apprenants

L'enseignant peut utiliser un tableau pour compiler les notes des apprenants. Un tel tableau renseigne d'un coup d'œil l'enseignant sur les tâches que les apprenants ont accomplies, sur les compétences des NCLC qui ont été évaluées et sur le nombre d'apprenants qui progressent par rapport aux objectifs terminaux par niveau. Cette information peut aider l'enseignant à planifier les prochaines tâches d'évaluation.

Références bibliographiques

BAILLAT, G. et J.M. DE KETELE. *Évaluer pour former : outils, dispositifs et acteurs*, Éditions De Boeck, 2008, 217 p.

BELAIR, L. *Profil d'évaluation, une analyse pour personnaliser votre pratique*, Montréal, Éditions de la Chenelière, 1995, 107 p.

DESJARDINS, R. *Le portfolio du développement professionnel continu*, Montréal, Chenelière/McGraw-Hill, 2002, 120 p.

FIGARI, G. *Évaluer : quel référentiel?*, Éditions De Boeck, 1994, 185 p.

GAUDREAU, L. *Évaluer pour évoluer, livrets 1 et 2*, Laval, Logiques, 2002.

KIRKPATRICK, D. *Evaluation in Training and Development Handbook*, Craig, R. New-York, McGraw-Hill, 1987.

LAURIER, Michel D., Robert TOUSIGNANT, et Dominique MORISSETTE. *Les principes de la mesure et de l'évaluation des apprentissages*, Montréal, éditions Gaëtan Morin, 2005, 176 p.

MICHELSON, E., et al. Portfolio *Development and the Assessment of Prior Learning: Perspectives, models and practices*, Sterling, Va, Stylies, 2004, 297 p.

RIVENC, Paul. *Apprentissage d'une langue étrangère/seconde : volume 3 la méthodologie*, 2003, 384 p.

SCALLON, G. *L'évaluation des apprentissages dans une approche par compétences*, Saint-Laurent, Renouveau pédagogique, 2006, 342 p.

TARDIF, J. *L'évaluation des compétences : documenter le parcours de développement*, Montréal, Chenelière, Éducation, 2006, 363 p.

VESLIN, O., J. *Corriger des copies*, Paris, Hachette, 1992, 159 p.

Sites Web

Éditions Didier : http://www.editionsdidier.com/publications/42300.html. Consulté le 24 avril 2009.

Information sur un ouvrage de référence de Sibylle Bolton intitulé *Évaluation de la compétence communicative en langue étrangère* de la collection Langues et apprentissage des langues.

Objectifs terminaux par niveau

Contexte 60

À quoi servent les objectifs terminaux par niveau? 61

CLIC 5
Profil de l'apprenant 62
Coup d'œil sur le CLIC 5 63
Expression orale 65
Compréhension de l'oral 66
Compréhension de l'écrit 67
Expression écrite 68

CLIC 6
Profil de l'apprenant 69
Coup d'œil sur le CLIC 6 71
Expression orale 73
Compréhension de l'oral 75
Compréhension de l'écrit 76
Expression écrite 77

CLIC 7
Profil de l'apprenant 78
Coup d'œil sur le CLIC 7 80
Expression orale 82
Compréhension de l'oral 84
Compréhension de l'écrit 85
Expression écrite 86

Objectifs terminaux par niveau

Contexte

Les objectifs terminaux par niveau regroupent les Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC) correspondant aux niveaux 5 à 7 du programme CLIC. Ils incluent les compétences clés, les conditions de réalisation et les indicateurs de performance, tous tirés du document intitulé *Niveaux de compétence linguistique canadiens 2006, français langue seconde pour adultes.*

Objectifs terminaux par niveau du CLIC

	CLIC 5	CLIC 6	CLIC 7
Expression orale	NCLC 6	NCLC 7	NCLC 8
Compréhension de l'oral	NCLC 6	NCLC 7	NCLC 8
Compréhension de l'écrit	NCLC 5	NCLC 6	NCLC 7, 8
Expression écrite	NCLC 5	NCLC 6	NCLC 7, 8

Les objectifs terminaux par niveau sont regroupés par niveau du CLIC. Pour chaque niveau, il y a une section *Profil de l'apprenant*, une *section Coup d'œil sur le CLIC*, une section *Objectifs terminaux* par habileté langagière et un résumé, que l'on présente ci-dessous.

Profil de l'apprenant

La section *Profil de l'apprenant* présente un aperçu des compétences langagières générales qu'un apprenant devrait avoir acquises à la fin du niveau; elle est adaptée du document intitulé *Descripteurs de performance globale* des *Niveaux de compétence linguistique canadiens 2006*, français langue seconde pour adultes.

Coup d'œil sur le CLIC (1 page par niveau du CLIC)

La section Coup d'œil sur le CLIC renferme des tableaux dans lesquels on peut repérer facilement les NCLC pour chaque niveau du CLIC. On y trouve les quatre habiletés (expression orale, compréhension de l'oral, compréhension de l'écrit et expression écrite). Les enseignants peuvent s'y référer pour avoir une idée globale des compétences des apprenants selon les divers niveaux du CLIC.

Objectifs terminaux par niveau du CLIC

Les objectifs terminaux par niveau du CLIC regroupent les compétences langagières tirées des NCLC selon les quatre habiletés langagières (expression orale, compréhension de l'oral, compréhension de l'écrit, expression écrite).Ils comprennent les éléments suivants :

Compétences clés
Les compétences clés sont en caractère **gras** et sont numérotées. Il s'agit d'objectifs d'apprentissage qui s'appliquent à plusieurs contextes et situations dans le but de mieux répondre aux besoins et aux intérêts des apprenants.

Indicateurs de performance
Les indicateurs de performance se trouvent sous les compétences clés. Ce sont des critères servant à évaluer la mesure dans laquelle la tâche est réussie. Ces indicateurs fournissent aussi des renseignements sur ce que les apprenants doivent faire pour démontrer l'acquisition d'une compétence. Ils guident les enseignants à déterminer des objectifs servant à évaluer la performance.

Conditions de réalisation
Les conditions de réalisations sont en italique. Elles précisent le but de la communication, l'auditoire visé, les contraintes temporelles ainsi que la longueur et la complexité d'un texte ou d'un discours. Elles guident les enseignants dans l'élaboration de tâches en fonction des niveaux à atteindre.

À quoi servent les objectifs terminaux par niveau?

Les objectifs terminaux servent à l'élaboration du programme CLIC et à l'évaluation du rendement des apprenants.

Élaboration de programme

Les objectifs terminaux par niveau sont des objectifs fixés dans le cadre du programme à long terme du CLIC. On y trouve des compétences langagières qui énoncent ce que les apprenants devraient pouvoir faire à la fin de chaque niveau. Ils ne fournissent pas de renseignements sur le contexte, l'environnement, la grammaire, le vocabulaire et la prononciation car il est possible de déterminer ces éléments au moyen d'une évaluation des besoins des apprenants, de la planification à long terme, du choix des activités en classe et du matériel d'apprentissage.

Les enseignants peuvent s'inspirer du contenu des unités et des thèmes abordés dans ce document pour définir des situations de communication qui donneront aux apprenants toutes les occasions possibles de développer leurs compétences langagières et de les mettre en valeur. Les conditions de réalisation et les indicateurs de performance peuvent aider les enseignants à élaborer des tâches et des activités sur mesure pour leurs classes.

Évaluation des apprenants

Les objectifs terminaux par niveau servent de guide au processus d'évaluation. Les enseignants peuvent s'en servir dans des contextes et des environnements divers pour que les apprenants aient le plus d'occasions possibles d'atteindre les résultats. En évaluant les apprenants sur une base continue, les enseignants se font une meilleure idée de leur progrès en fonction des niveaux à maîtriser. Une évaluation finale permet de déterminer s'ils peuvent passer au niveau suivant du CLIC.

Afin d'élaborer leurs propres critères d'évaluation basés sur les tâches exécutées par les apprenants, les enseignants pourront s'inspirer des conditions de réalisation et des indicateurs de performance.

Profil de l'apprenant CLIC 5

Voici un bref aperçu des **compétences langagières générales** qu'un apprenant devrait avoir acquises à la fin du niveau 5 du CLIC en fonction de chacune des quatre habiletés. Le profil de l'apprenant est adapté du document *Descripteurs de performance globale* des *Niveaux de compétence linguistique canadiens 2006, français langue seconde pour adultes*.

Expression orale (NCLC 6)

L'apprenant :

- parle avec une certaine aisance de sujets familiers en employant un débit lent ou normal et en hésitant fréquemment;
- communique des faits et des idées de façon assez détaillée;
- décrit, rapporte et raconte une histoire simple;
- s'exprime à l'aide de diverses structures grammaticales, d'un vocabulaire varié d'usage courant et d'expressions idiomatiques en faisant fréquemment des erreurs de grammaire et de prononciation qui nuisent parfois à la communication;
- utilise le téléphone pour parler de sujets familiers, bien que les échanges téléphoniques avec les étrangers soient difficiles.

Compréhension de l'oral (NCLC 6)

L'apprenant :

- comprend les idées principales, saisit les mots clés et les détails importants d'une conversation portant sur des sujets qu'il connaît grâce à son expérience ou à ses connaissances générales, lorsque la conversation se déroule lentement ou à un rythme normal;
- comprend de courts appels téléphoniques simples et prévisibles ainsi que de courtes séries de consignes;
- pourrait peut-être demander que l'on répète une ou deux fois;
- éprouve parfois de la difficulté à participer à des conversations téléphoniques inattendues lorsque le sujet et le contexte ne lui sont pas familiers.

Compréhension de l'écrit (NCLC 5)

L'apprenant :

- comprend le but, les idées principales et certains détails de textes de deux ou trois paragraphes qui portent sur des sujets familiers et dont le langage est simple;
- réussit à l'occasion à deviner, d'après le contexte, le sens d'une tournure de phrase, d'une expression idiomatique ou d'un mot qu'il ne connaît pas;
- parcourt les textes pour y trouver de l'information;
- se sert fréquemment d'un dictionnaire bilingue;
- a souvent besoin de relire le texte et d'obtenir des éclaircissements.

Expression écrite (NCLC 5)

L'apprenant :

- écrit de courtes notes et des lettres sur des sujets familiers;
- transmet ou relate efficacement par écrit des idées, des opinions, des sentiments ou des expériences dans un paragraphe simple;
- structure adéquatement un paragraphe en présentant le sujet, en le développant et en le concluant; les idées principales sont présentes et les structures grammaticales sont maîtrisées;
- produit des phrases maladroites sur le plan syntaxique et éprouve de la difficulté avec des structures de phrases complexes;
- manifeste une bonne maîtrise de l'écriture lorsqu'il transcrit de l'information (p. ex. écrire des notes ou des messages et paraphraser).

Coup d'œil sur le CLIC 5 — CLIC 5

Expression orale NCLC 6	Compréhension de l'oral NCLC 6	Compréhension de l'écrit NCLC 5	Expression écrite NCLC 5
I. Interaction sociale	I. Interaction sociale	I. Messages personnels ou d'affaires	I. Interaction sociale
• amorcer, soutenir et conclure une courte conversation formelle d'usage; • présenter une personne de manière formelle à un petit groupe connu (p. ex. un invité, un conférencier); • prendre ou annuler un rendez-vous; • savoir présenter ou recevoir des excuses ou décliner une invitation; • signaler à son interlocuteur que l'on a compris que partiellement; • interrompre son interlocuteur pour pouvoir prendre la parole; • faciliter la conversation en ajoutant des commentaires positifs; • éviter de répondre à une question; • prendre des messages téléphoniques comportant de 3 à 5 renseignements.	• relever des données explicites et de l'information implicite dans des dialogues contenant une introduction et une conclusion, portant sur la prise ou l'annulation de rendez-vous, la formulation d'excuses, l'expression de regrets et le signalement de difficultés de compréhension et de communication; • reconnaître, grâce à certains signes, l'humeur ou l'attitude des participants.	• relever des données explicites et de l'information implicite dans des notes, des lettres et des courriels modérément complexes (personnels ou non) dans lesquels on offre des compliments, on lance des invitations ou l'onexprime des goûts, des aversions ou des préférences.	• transmettre des messages personnels ou y répondre à l'aide d'une courte lettre, d'une note formelle ou d'un courriel pour lancer des invitations ou y donner suite, faire des mises à jour rapides ou exprimer des sentiments.
II. Consignes	II. Consignes	II. Consignes	II. Consigner de l'information
• donner un ensemble de consignes au sujet de la routine quotidienne; les étapes ne sont pas présentées en style télégraphique, mais en phrases enchaînées.	• comprendre un ensemble de consignes même lorsqu'elles ne sont pas toutes présentées en style télégraphique; l'ordre doit être inféré à partir du discours.	• comprendre et suivre une série de consignes écrites modérément complexes de 7 à 10 étapes; • comprendre et suivre des consignes dans des textes courants et modérément complexes.	• prendre des messages téléphoniques en direct ou à partir d'un message enregistré. Les messages comprennent de 5 à 7 renseignements; • faire ressortir de 7 à 10 points importants d'une page d'information.
III. Persuasion	III. Persuasion	III. Textes sur les affaires et les services	III. Messages sur les affaires et les services
• faire une suggestion simple et la justifier; • formuler une prédiction; • formuler une demande d'un article.	• montrer que l'on comprend l'intention de l'interlocuteur et le sens de son propos lorsqu'il donne des suggestions, des conseils, des encouragements ou lorsqu'il formule des demandes.	• relever des données explicites et des renseignements implicites dans des textes modérément complexes sur les affaires et les services, y compris les textes non continus.	• transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites; • remplir des formulaires.
IV. Information	IV. Information	IV. Textes d'information	IV. Fournir de l'information
Exposés • raconter de façon détaillée une série d'évènements passés ou une histoire et expliquer les motifs des protagonistes et les conséquences de leurs actes; • décrire et comparer des personnes, des lieux, etc.; • décrire une marche à suivre simple.	• relever les idées principales et secondaires, les affirmations et les exemples donnés dans un exposé narratif ou descriptif ou à l'occasion d'une réunion ou d'une discussion de groupe; • suggérer, par inférence, une conclusion appropriée à une histoire.	• montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif modérément complexe d'une longueur de 2 ou 3 paragraphes sur un sujet connu; • montrer sa compréhension de cartes routières, de plans de ville et de divers graphiques et schémas standard.	• écrire un paragraphe pour rapporter ou raconter une série d'évènements, pour décrire une personne, un objet, une scène, une illustration ou une photo, un procédé ou une routine, ou pour justifier un point de vue.

Coup d'œil sur le CLIC 5 — CLIC 5

Expression orale NCLC 6	Compréhension de l'oral NCLC 6	Compréhension de l'écrit NCLC 5	Expression écrite NCLC 5
IV. Information	IV. Information	IV. Textes d'information	IV. Fournir de l'information
Interaction en face-à-face • demander de l'information et en fournir dans le contexte d'une rencontre formelle ou informelle portant sur des activités de la vie de tous les jours; • participer à des discussions ou à des rencontres en petits groupes sur des sujets non personnels et familiers; exprimer des opinions et des sentiments, l'obligation, la capacité et la certitude.		**Traitement de l'information et les techniques d'étude** • trouver 2 renseignements précis dans un site Web en français et y accéder; • trouver de l'information dans des tables des matières, des index et des glossaires et y accéder.	

Objectifs terminaux en expression orale (NCLC 6) CLIC 5

Les conditions de réalisation, qui se trouvent en italiques dans la zone de texte à droite, guident l'enseignant dans l'élaboration de tâches en fonction des niveaux à atteindre. Les indicateurs de performance (sous les compétences clés) sont des critères servant à évaluer la capacité des apprenants à l'égard des compétences à maîtriser.

I. Interaction sociale

1.	**Amorcer, soutenir et conclure une courte conversation formelle d'usage.** Amorce la conversation en 4 ou 5 mots, y met fin en 3 étapes (pré-clôture, clôture, adieux) et adopte un comportement non verbal approprié.	*En face-à-face, au téléphone avec une autre personne ou en groupe de 3 à 5 personnes. Le contexte est clair, prévisible, familier et modérément exigeant (p. ex. situations authentiques, peu d'aide). Les sujets sont familiers, personnels et plutôt concrets.*
2.	**Présenter une personne de manière formelle à un petit groupe connu (p. ex. un invité, un conférencier)**.	
3.	**Prendre ou annuler un rendez-vous**.	
4.	**Savoir présenter ou recevoir des excuses ou décliner une invitation**.	
5.	**Signaler à son interlocuteur que l'on a compris que partiellement**. Pose des questions pour apporter des précisions.	
6.	**Interrompre son interlocuteur pour pouvoir prendre la parole.** Interrompt un interlocuteur de façon appropriée.	
7.	**Faciliter la conversation en ajoutant des commentaires positifs.** Reprend un mot clé ou une expression et adopte un comportement non verbal approprié.	
8.	**Éviter de répondre à une question.**	
9.	**Prendre des messages téléphoniques comportant de 3 à 5 renseignements.** Répond au téléphone de façon appropriée, vérifie et confirme la justesse de l'information et comprend tout le message.	

II. Consignes

10.	**Donner un ensemble de consignes au sujet de la routine quotidienne; les étapes ne sont pas présentées en style télégraphique, mais en phrases enchaînées.** Donne des étapes à suivre en ordre en faisant des références claires. Utilise une intonation appropriée et place l'accent tonique au bon endroit. L'interlocuteur de l'apprenant peut suivre les consignes que ce dernier lui a données.

III. Persuasion

11.	**Faire une suggestion simple et la justifier.**
12.	**Formuler une prédiction.**
13.	**Formuler une demande d'un article.**

IV. Information

	Exposés	*Faire un exposé de 5 à 7 minutes sur un sujet familier à l'aide de supports visuels à un petit groupe de personnes connues.*
14.	**Raconter de façon détaillée une série d'évènements passés ou une histoire et expliquer les motifs des protagonistes et les conséquences de leurs actes.**	
15.	**Décrire et comparer des personnes, des lieux, etc.**	
16.	**Décrire une marche à suivre simple.** Dans tous les cas, l'apprenant tient un discours cohérent et suivi dans lequel se trouve une introduction, un développement et une conclusion. Il emploie des marqueurs de relation, des structures grammaticales logiques renfermant des verbes au présent, au passé et au futur. Il maintient un contact visuel et utilise un langage corporel approprié. Il parle de façon intelligible; le vocabulaire convient au sujet traité et l'intonation, le débit et le rythme sont bons.	
	Interaction en face-à-face	*Les échanges se font au sein d'un groupe connu de 3 à 5 personnes. Les sujets sont concrets et familiers, mais ne sont pas personnels.*
17.	**Demander de l'information et en fournir dans le contexte d'une rencontre formelle ou informelle portant sur des activités de la vie de tous les jours.** Explique la nature d'une requête et le type d'information désirée; fournit les détails nécessaires; pose des questions pertinentes; résume et répète; remercie de l'aide et de l'information obtenue; parle de façon intelligible de façon à ce que son interlocuteur puisse le comprendre.	
18.	**Participer à des discussions ou à des rencontres en petits groupes sur des sujets non personnels et familiers; exprimer des opinions et des sentiments, l'obligation, la capacité et la certitude.**	

Objectifs terminaux en Compréhension de l'oral (NCLC 6) CLIC 5

Les conditions de réalisation, qui se trouvent en italiques dans la zone de texte à droite, guident l'enseignant dans l'élaboration de tâches en fonction des niveaux à atteindre. Les indicateurs de performance (listes numérotées) sont des critères servant à évaluer la capacité des apprenants à l'égard des compétences à maîtriser.

L'apprenant écoute des monologues, des présentations, de courts discours, des dialogues ou des conversations entre 3 ou 4 participants (enregistrés ou en direct). L'élocution est claire et le débit est de lent à normal. Les sujets sont familiers, personnels et sont tirés de la vie courante. Les textes écoutés comprennent des données explicites et des concepts généraux ou abstraits. Un éventail de mots d'usage courant et certaines expressions idiomatiques sont employés. L'apprenant a reçu une préparation adéquate en vue d'une écoute ciblée et pourrait peut-être demander que l'on répète une ou deux fois.

I. Interaction sociale

1.	**Relever des données explicites et de l'information implicite dans des dialogues contenant une introduction et une conclusion, portant sur la prise ou l'annulation de rendez-vous, la formulation d'excuses, l'expression de regrets et le signalement de difficultés de compréhension et de communication.**	*L'élocution est claire et le débit est de lent à normal. Les discussions à écouter durent de 2 à 5 minutes et comprennent de 5 à 8 échanges (de 3 à 5 phrases par échange).*
2.	**Reconnaître, grâce à certains signes, l'humeur ou l'attitude des participants.** Reconnaît une situation précise; comprend les liens entre les participants et leur état d'esprit, reconnaît les opinions et les intentions; comprend une gamme d'expressions chargées de sens implicite et explicite.	

II. Consignes

3.	**Comprendre un ensemble de consignes même lorsqu'elles ne sont pas toutes présentées en style télégraphique; l'ordre doit être inféré à partir du discours.** Comprend des consignes verbales claires; repère et comprend les indices discursifs permettant de suivre la séquence des étapes; exécute la tâche demandée.	*Les consignes sont claires et explicites, elles sont appuyées par des indices visuels. Les consignes comptent 9 ou 10 étapes pouvant renfermer jusqu'à 12 renseignements (moins s'il s'agit d'une conversation téléphonique). Les consignes ne sont pas toujours présentées étape par étape.*

III. Persuasion

4.	**Montrer que l'on comprend l'intention de l'interlocuteur et le sens de son propos lorsqu'il donne des suggestions, des conseils, des encouragements ou lorsqu'il formule des demandes.** Relève des données explicites et de l'information implicite; infère le sens de certains mots et expressions; reconnaît à quoi servent les propos (p. ex. suggérer, conseiller, encourager et demander).	*Il s'agit typiquement de présentations, d'émissions ou de discussions. L'apprenant peut avoir besoin d'une ou deux répétitions.*

IV. Information

5.	**Relever les idées principales et secondaires, les affirmations et les exemples donnés dans un exposé narratif ou descriptif ou à l'occasion d'une réunion ou d'une discussion de groupe.** Reconnaît les données explicites et les renseignements implicites dans un enregistrement ou lors d'une discussion ou d'une présentation et comprend les idées principales et secondaires, les affirmations et les exemples présentés, s'il y a lieu.	*La présentation ou la discussion est en direct et peut durer jusqu'à 10 minutes. Le sujet est concret et familier, de même que la mise en situation et le contexte. La présentation ou la discussion est accompagnée de supports visuels.*
6.	**Suggérer, par inférence, une conclusion appropriée à une histoire.** Anticipe la suite des évènements.	

🕮 Objectifs terminaux en Compréhension de l'écrit (NCLC 5) CLIC 5

Les conditions de réalisation, qui se trouvent en italiques dans la zone de texte à droite, guident l'enseignant dans l'élaboration de tâches en fonction des niveaux à atteindre. Les indicateurs de performance (listes numérotées) sont des critères servant à évaluer la capacité des apprenants à l'égard des compétences à maîtriser.

Les textes comptent 2 ou 3 paragraphes et sont en grande partie bien structurés et écrits dans un langage simple. Le contenu est pertinent et relié à l'expérience personnelle ou à des contextes familiers. Les textes sont parfois illustrés et renferment un éventail de mots d'usage courant ainsi que quelques expressions idiomatiques. L'apprenant a reçu une préparation adéquate en vue d'une lecture ciblée.

I. Messages personnels ou d'affaires

1.	**Relever des données explicites et de l'information implicite dans des notes, des lettres et des courriels modérément complexes (personnels ou non) dans lesquels on offre des compliments, on lance des invitations ou l'on exprime des goûts, des aversions ou des préférences.** Reconnaît l'intention de la communication, les rapports auteur-lecteur, l'attitude de l'auteur et le contexte.	*Les textes comptent 2 ou 3 paragraphes. Le contenu est familier ou relié à l'expérience personnelle.*

II. Consignes

2.	**Comprendre et suivre une série de consignes écrites modérément complexes de 7 à 10 étapes.** Exécute la tâche demandée.	*Les consignes sont claires, explicites, portent sur des situations courantes et sont présentées par étapes à l'aide d'indices visuels. Les consignes comprennent de 7 à 10 étapes ou comptent 3 paragraphes.*
3.	**Comprendre et suivre des consignes dans des textes courants et modérément complexes.** Suit des consignes courantes accompagnées d'illustrations qui rappellent un contexte authentique.	

III. Textes sur les affaires et les services

4.	**Relever des données explicites et des renseignements implicites dans des textes modérément complexes sur les affaires et les services, y compris les textes non continus.** Reconnaît les types de textes et en cerne le but; comprend l'essentiel; reconnaît l'information clé; trouve des renseignements précis dans des textes continus et non continus, y compris des annuaires, des tableaux et des horaires détaillés.	*Le texte est bien structuré. Il peut s'agir de brochures, de notes de service, de lettres, de sites Web, de dépliants publicitaires, de graphiques, de tableaux, d'horaires, d'itinéraires d'autobus ou d'annuaires.*

IV. Textes d'information

5.	**Montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif modérément complexe d'une longueur de 2 ou 3 paragraphes sur un sujet connu.** Relève des données explicites, des messages implicites, des idées principales et des renseignements clés; reconnaît la structure du texte et les liens entre les paragraphes; compare des faits dans le but de faire des choix; devine le sens des mots et des expressions en partant d'indices contextuels.	*Textes descriptifs ou narratifs modérément complexes de 2 ou 3 paragraphes sur des sujets familiers, comme de courts articles de journaux ou des rapports, du matériel éducatif, des histoires, des articles d'encyclopédies, des textes littéraires adaptés, des cartes routières ou des plans standards, des diagrammes et des tableaux de base.*
6.	**Montrer sa compréhension de cartes routières, de plans de ville et de divers graphiques et schémas standard.**	
7.	**Trouver 2 renseignements précis dans un site Web en français et y accéder.**	
8.	**Trouver de l'information dans des tables des matières, des index et des glossaires et y accéder.**	

Objectifs terminaux en expression écrite (NCLC 5) CLIC 5

Les conditions de réalisation, qui se trouvent en italiques dans la zone de texte à droite, guident l'enseignant dans l'élaboration de tâches en fonction des niveaux à atteindre. Les indicateurs de performance (listes numérotées) sont des critères servant à évaluer la capacité des apprenants à l'égard des compétences à maîtriser.

I. Interaction sociale

1.	**Transmettre des messages personnels ou y répondre à l'aide d'une courte lettre, d'une note formelle ou d'un courriel pour lancer des invitations ou y donner suite, faire des mises à jour rapides ou exprimer des sentiments.** Transmet le message; le lecteur comprend l'information; utilise un langage et un contenu appropriés et pertinents pour l'occasion; utilise des structures grammaticales, une orthographe et une ponctuation simples en ne faisant que peu d'erreurs; écrit un paragraphe bien structuré avec une idée principale développée à l'aide d'idées secondaires.	*Les destinataires sont connus, les sujets sont courants et ont une pertinence immédiate. La lettre comprend un seul paragraphe. La note comprend de 4 à 6 phrases courtes.*

II. Consigner de l'information

2.	**Prendre des messages téléphoniques en direct ou à partir d'un message enregistré. Les messages comprennent de 5 à 7 renseignements.** Prend en note des messages en quelques points importants tout en notant des détails précis et transmet des messages clairs aux destinataires.	*Il faut jusqu'à une page pour reproduire l'information. Les textes peuvent être de courts énoncés oraux comportant de 5 à 7 éléments portant sur des faits concrets.*
3.	**Faire ressortir de 7 à 10 points importants d'une page d'information.** Résume l'information écrite en quelques points importants tout en notant des détails précis.	

III. Messages sur les affaires et les services

4.	**Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites.** Tient compte des destinataires en s'assurant que le langage et la forme du discours sont appropriés et maîtrise assez bien les structures de phrases simples, le vocabulaire, la ponctuation et l'orthographe (quelques erreurs).	*Les messages comportent de 3 à 5 phrases. Les formulaires sont modérément complexes et comprennent de 20 à 30 éléments.*
5.	**Remplir des formulaires.** Donne l'information pertinente et respecte les conventions linguistiques (orthographe, ponctuation).	

IV. Fournir de l'information

6.	**Écrire un paragraphe pour rapporter ou raconter une série d'évènements, pour décrire une personne, un objet, une scène, une illustration ou une photo, un procédé ou une routine ou pour justifier un point de vue.** Tient compte de l'intention de communication; développe une idée principale à l'aide d'idées secondaires. Maîtrise assez bien les structures grammaticales simples; utilise des mots et des expressions appropriés au sujet. Produit des descriptions, des explications et des comptes-rendus exacts d'évènements dans un texte descriptif ou narratif. Présente une introduction, un développement et une conclusion; structure adéquatement ses paragraphes. Emploie des marqueurs de relation appropriés (p. ex. ensuite); respecte les conventions linguistiques (orthographe et ponctuation) et écrit à la main de façon lisible.	*Les lettres comportent un seul paragraphe.*

Profil de l'apprenant CLIC 6

Voici un bref aperçu des **compétences langagières générales** qu'un apprenant devrait avoir acquis à la fin du niveau 6 du CLIC en fonction de chacune des quatre habiletés. Le profil de l'apprenant est adapté du document *Descripteurs de performance globale* des *Niveaux de compétence linguistique canadiens 2006, français langue seconde pour adultes.*

Expression orale (NCLC 7)

L'apprenant :

- communique aisément et s'exprime avec une aisance raisonnable dans la plupart des situations courantes en s'auto-corrigeant fréquemment;
- prend part à des conversations pour résoudre des problèmes et prendre des décisions;
- parle de sujets familiers et concrets pendant 5 à 10 minutes en vue de faire une description, une analyse détaillée ou une comparaison;
- emploie diverses structures de phrases et une gamme d'expressions idiomatiques d'usage courant;
- parle au téléphone de sujets d'intérêt général et familiers; les demandes de clarifications peuvent encore occasionner quelques problèmes de communication;
- fait encore fréquemment des erreurs de grammaire et de prononciation, mais celles-ci ne nuisent que rarement à la communication.

Compréhension de l'oral (NCLC 7)

L'apprenant :

- comprend les idées principales et la plupart des renseignements importants;
- suit la plupart des conversations de nature descriptive dans des contextes formels et informels ainsi que des conversations relatifs au travail, à propos de sujets familiers, lorsque le débit est normal;
- comprend une gamme assez étendue de mots concrets et d'expressions idiomatiques;
- comprend des questions indirectes assez complexes portant sur des expériences personnelles, des sujets familiers et des connaissances générales;
- comprend de courts messages téléphoniques prévisibles sur des sujets familiers, mais a de la difficulté à saisir certains détails qui ne lui sont pas familiers;
- demande parfois que l'on parle plus lentement, que l'on répète ou que l'on reformule l'énoncé;
- a de la difficulté à suivre une conversation entre interlocuteurs canadiens de langue française dont le débit est rapide.

Compréhension de l'écrit (NCLC 6)

L'apprenant :

- comprend les idées principales, les mots clés et les renseignements importants de textes authentiques continus et non continus d'une longueur d'une page;
- trouve de 3 à 5 renseignements dans des textes continus, des tableaux et des horaires pour les analyser, les comparer et les opposer;
- lit des textes, des notes, des notes de service, des lettres, des horaires et des itinéraires d'une page;
- trouve de l'information nouvelle sur des sujets connus en lisant des textes informatifs dont la structure est claire;
- peut parfois deviner le sens de mots nouveaux par inférence ou à l'aide du contexte;
- emploie régulièrement un dictionnaire abrégé unilingue français.

Profil de l'apprenant CLIC 6

Expression écrite (NCLC 6)

L'apprenant :

- transmet efficacement par écrit de l'information familière dans une lettre ou un texte d'un ou deux paragraphes;
- remplit des formulaires détaillés de demande d'emploi en y incluant de courts commentaires sur son expérience antérieure, ses forces et ses habiletés;
- transcrit de l'information et prend des notes simples tirées de documents de référence ou d'un court exposé oral;
- transmet, sous forme d'un paragraphe bien structuré, de l'information tirée d'un tableau, d'un graphique ou d'un diagramme;
- prend en note des messages téléphoniques courants;
- maîtrise assez bien les structures simples mais éprouve des difficultés avec les structures de phrases complexes et produit des phrases maladroites sur le plan syntaxique.

Coup d'œil sur le CLIC 6 — CLIC 6

Expression orale NCLC 7	Compréhension de l'oral NCLC 7	Compréhension de l'écrit NCLC 6	Expression écrite NCLC 6
I. Interaction sociale	I. Interaction sociale	I. Messages personnels ou d'affaires	I. Interaction sociale
• présenter un invité ou un conférencier de manière formelle à un grand groupe de personnes connues; • exprimer de la gratitude, de la satisfaction ou des souhaits; formuler une plainte; faire part d'une déception ou d'un mécontentement. Réagir convenablement lorsque l'interlocuteur fait de même; • vérifier sa compréhension; • employer plusieurs stratégies pour soutenir la conversation; • garder la parole lorsqu'il le faut; • reprendre la parole après une interruption; • changer de sujet; • prendre et laisser des messages téléphoniques comportant de 5 à 7 éléments.	• Comprendre des renseignements et des opinions (énoncés ou inférés) au sujet des rapports entre les participants lorsqu'ils formulent des plaintes, donnent leur approbation ou leur désapprobation ou expriment de la gratitude, de l'appréciation, de l'espoir, de la déception, de la satisfaction ou de l'insatisfaction.	• relever des données explicites dans des notes, des courriels, des lettres et des avis publics modérément complexes contenant des annulations de dispositions ou des excuses.	• transmettre des messages personnels et y répondre à l'aide d'un courriel, d'une courte lettre ou d'une note formelle dans le but d'offrir des félicitations, des remerciements, des excuses ou de l'aide.
II. Consignes	II. Consignes	II. Consignes	II. Consigner de l'information
• donner des consignes claires sur une marche à suivre au sujet de tâches techniques et non techniques modérément complexes et familières.	• comprendre des ensembles de consignes se rapportant à des tâches techniques et non techniques simples; • comprendre des instructions simples au téléphone; • comprendre des messages simples laissés sur un répondeur (de 5 à 7 renseignements).	• suivre un ensemble de consignes courantes (jusqu'à 10 étapes) qui ne sont pas présentées complètement sous la forme d'une liste numérotée et où l'ordre des éléments doit être inféré.	• prendre des notes en partant d'un exposé oral ou d'une page d'information écrite.
III. Persuasion	III. Persuasion	III. Textes sur les affaires et les services	III. Messages sur les affaires et les services
• donner un avertissement ou y réagir. Dissuader quelqu'un de poser une action; • demander une rencontre, des recommandations et des avis et y donner suite; • faire une suggestion détaillée quant à la façon de résoudre un problème urgent ou d'apporter des améliorations.	• montrer que l'on comprend l'intention de l'interlocuteur et le sens de son propos lorsqu'il demande ou donne des instructions, fait un rappel, donne un ordre ou défend un argument.	• relever des données explicites et des renseignements implicites dans des textes modérément complexes contenant des conseils, des demandes ou des spécifications; • trouver 2 ou 3 renseignements dans des textes non continus modérément complexes.	• transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites; • remplir des formulaires modérément complexes.
IV. Information	IV. Information	IV. Textes d'information	IV. Fournir de l'information
Exposés • faire un résumé ou un compte-rendu des principaux éléments d'un exposé présenté par une autre personne; • raconter une histoire où certains évènements doivent se produire dans le futur; • décrire 2 évènements, emplois ou procédures et les comparer en faisant ressortir les ressemblances et les différences; • décrire un processus modérément complexe.	• montrer que l'on comprend la plupart des données explicites et certains renseignements implicites contenus dans une description détaillée, un rapport d'évènements ou un récit anecdotique lorsque les évènements (ou les étapes) ne sont pas rapportés dans l'ordre;	• montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif modérément complexe d'une page sur un sujet familier; • montrer sa compréhension de graphiques cycliques, d'organigrammes et de calendriers ou d'horaires.	• rédiger 1 ou 2 paragraphes pour raconter une séquence d'évènements connus ou une histoire, fournir une description détaillée et une comparaison de personnes, de lieux, d'objets, d'animaux, de plantes, de matériaux ou de routines et décrire une procédure simple.

Coup d'œil sur le CLIC 6 — CLIC 6

Expression orale NCLC 7	Compréhension de l'oral NCLC 7	Compréhension de l'écrit NCLC 6	Expression écrite NCLC 6
IV. Information	IV. Information	IV. Textes d'information	IV. Fournir de l'information
Interaction en face-à-face • demander ou donner de l'information détaillée se rapportant à des besoins d'ordre personnel, à une variété d'activités quotidiennes et aux exigences habituelles du travail; • prendre part à des discussions et à des rencontres en petits groupes. Exprimer des opinions, des sentiments et des réserves. Nuancer son opinion. Donner son approbation ou sa désapprobation; • exprimer la possibilité ou la probabilité. Poser des questions à ces sujets.	• reconnaître, dans le discours, les indices linguistiques qui permettent de saisir l'ordre chronologique, les comparaisons, les mises en opposition et les liens de cause à effet.	**Traitement de l'information/ techniques d'étude** • trouver et comparer 2 ou 3 renseignements dans un document de référence électronique et y accéder.	

Objectifs terminaux en expression orale (NCLC 7) CLIC 6

Les conditions de réalisation, qui se trouvent en italiques dans la zone de texte à droite, guident l'enseignant dans l'élaboration de tâches en fonction des niveaux à atteindre. Les indicateurs de performance (listes numérotées) sont des critères servant à évaluer la capacité des apprenants à l'égard des compétences à maîtriser.

I. Interaction sociale

1.	**Présenter un invité ou un conférencier de manière formelle à un grand groupe de personnes connues.**	*Les échanges se font en face-à-face ou par téléphone avec des personnes connues ou en petits groupes informels de 3 à 5 personnes. Le contexte est clair, prévisible et familier, mais modérément exigeant (situations de communication authentiques, peu de soutien). Les sujets sont familiers, non personnels, surtout concrets et parfois abstraits. Le débit est de lent à normal.*
2.	**Exprimer de la gratitude, de la satisfaction ou des souhaits; formuler une plainte; faire part d'une déception ou d'un mécontentement. Réagir convenablement lorsque l'interlocuteur fait de même.** Adopte un comportement non verbal approprié.	
3.	**Vérifier sa compréhension.** Répète un détail ou reprend les propos de son interlocuteur.	
4.	**Employer plusieurs stratégies pour soutenir la conversation.** Pose des questions pour obtenir de l'information supplémentaire et adopte un comportement non verbal approprié.	
5.	**Garder la parole lorsqu'il le faut.**	
6.	**Reprendre la parole après une interruption.**	
7.	**Changer de sujet.**	
8.	**Prendre et laisser des messages téléphoniques comportant de 5 à 7 éléments.** Répond au téléphone, salue, vérifie et confirme la justesse de l'information, met fin à la conversation et comprend correctement tout le message.	

II. Consignes

9.	**Donner des consignes claires sur une marche à suivre au sujet de tâches techniques et non techniques modérément complexes et familières.** Communique l'ordre des étapes et utilise des références claires, un vocabulaire précis, une intonation et un accent tonique adéquats. L'interlocuteur de l'apprenant peut suivre les consignes que ce dernier lui a données.

III. Persuasion

10.	**Donner un avertissement ou y réagir. Dissuader quelqu'un de poser une action.**
11.	**Demander une rencontre, des recommandations et des avis et y donner suite.**
12.	**Faire une suggestion détaillée quant à la façon de résoudre un problème urgent ou d'apporter des améliorations.**

IV. Information

	Exposés	
13.	**Faire un résumé ou un compte-rendu des principaux éléments d'un exposé présenté par une autre personne.**	*La durée des exposés est de 10 minutes. Le sujet est concret et familier. Les exposés se font dans un environnement familier et à l'aide de supports visuels. L'auditoire est un petit groupe connu ou non connu.*
14.	**Raconter une histoire où certains évènements doivent se produire dans le futur.**	
15.	**Décrire 2 évènements, emplois ou procédures et les comparer en faisant ressortir les ressemblances et les différences.**	
16.	**Décrire un processus modérément complexe.** Dans tous les cas, l'apprenant emploie un discours enchaîné pour présenter l'information de façon cohérente et présente une introduction, un développement et une conclusion. Il emploie, en ne faisant que quelques erreurs, des marqueurs de relation, des structures grammaticales simples avec des références claires au présent, au passé et au futur, de même que des références spatiales, personnelles et textuelles. Il emploie correctement le vocabulaire approprié au sujet, fait des descriptions détaillées et parle en maintenant un contact visuel et en utilisant un langage corporel approprié, une bonne intonation, un bon débit, etc.	

Objectifs terminaux en expression orale (NCLC 7) CLIC 6

	Interaction en face-à-face	
17.	**Demander ou donner de l'information détaillée se rapportant à des besoins d'ordre personnel, à une variété d'activités quotidiennes et aux exigences habituelles du travail.** Explique la nature d'une requête et pose des questions pour recueillir, analyser et comparer l'information requise. Répond aux questions, résume, répète et remercie pour l'aide et l'information. Parle de façon intelligible de façon à ce que son interlocuteur puisse le comprendre.	*Les échanges se font au sein d'un groupe connu de 3 à 5 personnes. Le sujet est non personnel et familier; il est la plupart du temps concret, mais parfois abstrait.*
18.	**Prendre part à des discussions et à des rencontres en petits groupes. Exprimer des opinions, des sentiments et des réserves. Nuancer son opinion. Donner son approbation ou sa désapprobation.**	
19.	**Exprimer la possibilité ou la probabilité. Poser des questions à ces sujets.**	

Objectifs terminaux en Compréhension de l'oral (NCLC 7) CLIC 6

Les conditions de réalisation, qui se trouvent en italiques dans la zone de texte à droite, guident l'enseignant dans l'élaboration de tâches en fonction des niveaux à atteindre. Les indicateurs de performance (listes numérotées) sont des critères servant à évaluer la capacité des apprenants à l'égard des compétences à maîtriser.

L'apprenant écoute des monologues, des présentations, de courts discours, des dialogues ou des conversations entre 3 ou 4 participants (enregistrés ou en direct). L'élocution est claire et le débit est de lent à normal. Les sujets sont relatifs à son expérience personnelle. Les textes écoutés comprennent des concepts généraux ou abstraits. Un éventail étendu de mots concrets et d'expressions idiomatiques est employé. L'apprenant a reçu une préparation adéquate en vue d'une écoute ciblée et pourrait peut-être demander que l'on répète une ou deux fois.

I. Interaction sociale

1.	**Comprendre des renseignements et des opinions (énoncés ou inférés) au sujet des rapports entre les participants lorsqu'ils formulent des plaintes, donnent leur approbation ou leur désapprobation ou expriment de la gratitude, de l'appréciation, de l'espoir, de la déception, de la satisfaction ou de l'insatisfaction.** Relève des données explicites et l'information implicite. Reconnaît à quoi servent les propos (p. ex. remercier, se plaindre ou espérer). Identifier la situation de communication et les rapports entre les participants, leurs intentions, leur humeur et leur attitude.	*Les échanges sont relativement courts (de 8 à 12 échanges, chacun étant composé de 3 à 5 phrases, ou un échange d'une durée maximale de 5 minutes).*

II. Consignes

2.	**Comprendre des ensembles de consignes se rapportant à des tâches techniques et non techniques simples.**	*Les consignes sont claires et explicites, appuyées par des indices visuels, mais pas toujours présentées étape par étape. Les discussions comptent 10 ou 12 échanges pouvant renfermer jusqu'à une quinzaine de renseignements (moins s'il s'agit d'un échange téléphonique).*
3.	**Comprendre des instructions simples au téléphone.**	
4.	**Comprendre des messages simples laissés sur un répondeur (de 5 à 7 renseignements).** Dans tous les cas, l'apprenant comprend des consignes orales claires, repère et comprend les marqueurs de relation et les indices discursifs permettant de suivre la séquence des étapes, demande de préciser et de confirmer l'exactitude des consignes lorsque cela est possible et exécute la tâche.	

III. Persuasion

5.	**Montrer que l'on comprend l'intention de l'interlocuteur et le sens de son propos lorsqu'il demande ou donne des instructions, fait un rappel, donne un ordre ou défend un argument.** Identifie l'idée principale, relève des données explicites et des renseignements implicites et infère le sens de certains mots et expressions. Reconnaît à quoi servent les propos (p. ex. demander des instructions, faire des rappels, donner des ordres, demander en insistant). Prédit la tournure des évènements, les conséquences et les résultats.

IV. Information

6.	**Montrer que l'on comprend la plupart des données explicites et certains renseignements implicites contenus dans une description détaillée, un rapport d'évènements ou un récit anecdotique lorsque les évènements (ou les étapes) ne sont pas rapportés dans l'ordre.** Relève des données explicites et de l'information implicite. Répond à des questions portant sur les tâches à exécuter, les opinions et les attitudes.	*L'exposé est informel, porte sur un sujet familier et comprend des illustrations, des photos ou d'autres indices visuels. La durée de la présentation est de 10 à 15 minutes. L'élocution est claire et le débit est normal.*
7.	**Reconnaître, dans le discours, les indices linguistiques qui permettent de saisir l'ordre chronologique, les comparaisons, les mises en opposition et les liens de cause à effet.**	

Objectifs terminaux en Compréhension de l'écrit (NCLC 6) CLIC 6

Les conditions de réalisation, qui se trouvent en italiques dans la zone de texte à droite, guident l'enseignant dans l'élaboration de tâches en fonction des niveaux à atteindre. Les indicateurs de performance (listes numérotées) sont des critères servant à évaluer la capacité des apprenants à l'égard des compétences à maîtriser.

Les textes comptent 3 à 5 paragraphes et vont jusqu'à une page. Ils sont en grande partie écrits en langage simple et sont bien structurés. Le contenu peut être familier. Les textes renferment un éventail de mots d'usage courant ainsi que des expressions idiomatiques. L'apprenant a reçu une préparation adéquate en vue d'une lecture ciblée.

I. Messages personnels ou d'affaires

1.	**Relever des données explicites dans des notes, des courriels, des lettres et des avis publics modérément complexes contenant des annulations de dispositions ou des excuses.** Relève des données explicites et de l'information implicite. Reconnaît l'intention de communication. Saisit les rapports lecteur-auteur et l'attitude de l'auteur. Reconnaît le contexte.	*Le texte comprend au maximum une page. Le contexte est familier et renvoie à des expériences personnelles.*

II. Consignes

2.	**Suivre un ensemble de consignes courantes (jusqu'à 10 étapes) qui ne sont pas présentées complètement sous la forme d'une liste numérotée et où l'ordre des éléments doit être inféré.** Exécute la tâche demandée.	*Les consignes sont claires et explicites. Elles portent sur des situations courantes et contiennent des indices visuels, mais ne sont pas toujours présentées par étapes. Elles renferment jusqu'à 10 étapes.*

III. Textes sur les affaires et les services

3.	**Relever des données explicites et des renseignements implicites dans des textes modérément complexes contenant des conseils, des demandes ou des spécifications.** Cerne le but de la communication, saisit l'idée principale, relève des données explicites et de l'information implicite. Reconnaît l'intention de communication, l'attitude de l'auteur et la valeur de communication du texte et de ses composantes. Trouve des renseignements précis en survolant les paragraphes d'un texte.	*Le texte est clairement structuré. Les types de textes varient entre des tableaux, des formulaires, des horaires, des annuaires, des calendriers, des avis et des communiqués, des bons de travail et des factures.*
4.	**Trouver 2 ou 3 renseignements dans des textes non continus modérément complexes.** Trouve des renseignements précis en survolant des annuaires ou des formulaires détaillés.	

IV. Textes d'information

5.	**Montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif modérément complexe d'une page sur un sujet familier.** Relève des données explicites et des renseignements implicites, relève l'idée principale et les renseignements clés, reprend le texte ou le résume, rapporte l'ordre des étapes d'un cycle, devine le sens des mots et des expressions en partant d'indices textuels et anticipe le contenu d'un texte.	*Textes d'une page de nature descriptive ou narrative modérément complexes, portant sur des sujets familiers et en partie prévisibles. Les textes sont présentés en version papier ou électronique et peuvent être des rapports, des entrevues, des nouvelles, des comptes-rendus renfermant des explications et des exemples, des diagrammes cycliques, des ordinogrammes, des échéanciers ou des horaires.*
6.	**Montrer sa compréhension de graphiques cycliques, d'organigrammes et de calendriers ou d'horaires.** Interpréter un diagramme cyclique, un calendrier ou un horaire.	
7.	**Trouver et comparer 2 ou 3 renseignements dans un document de référence électronique et y accéder.**	

Objectifs terminaux en expression écrite (NCLC 6) CLIC 6

Les conditions de réalisation, qui se trouvent en italiques dans la zone de texte à droite, guident l'enseignant dans l'élaboration de tâches en fonction des niveaux à atteindre. Les indicateurs de performance (listes numérotées) sont des critères servant à évaluer la capacité des apprenants à l'égard des compétences à maîtriser

I. Interaction sociale

1.	**Transmettre des messages personnels et y répondre à l'aide d'un courriel, d'une courte lettre ou d'une note formelle dans le but d'offrir des félicitations, des remerciements, des excuses ou de l'aide.** Transmet le message. Le lecteur comprend l'information. Utilise un langage et un contenu appropriés et pertinents pour l'occasion. Développe une idée principale à l'aide d'idées secondaires dans un paragraphe dont la structure est simple. Fait peu d'erreurs de syntaxe, d'orthographe, de ponctuation ou de mise en page.	*Les destinataires sont connus. Les sujets sont courants et ont une pertinence immédiate. Les textes sont composés d'un ou deux paragraphes.*

II. Consigner de l'information

2.	**Prendre des notes en partant d'un exposé oral ou d'une page d'information écrite.** Résume l'information écrite ou orale en quelques points importants tout en notant les détails précis : noms, adresses, numéros de téléphone, dates, heures, directions à suivre et autres détails. L'orthographe est correcte et les textes manuscrits sont lisibles. Note les mots importants ou les mots nouveaux de même que les renseignements qui se trouvent dans un tableau ou à l'écran, selon le cas.	*L'information à transcrire fait une page ou une page et demie; ou est tirée d'un document ou d'un texte lu à haute voix (de 10 à 15 minutes). Les textes sont variés et le contenu peut être de nature spécialisée ou technique. L'apprenant peut remplir un gabarit préparé par l'enseignant pour l'aider à prendre des notes ou à faire des résumés.*

III. Messages sur les affaires et les services

3.	**Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites.** Transmet des messages clairs aux destinataires, tient compte des destinataires en s'assurant que le langage et la forme du discours sont appropriés et démontre une bonne maîtrise des structures syntaxiques simples, du vocabulaire, de la ponctuation et de l'orthographe.	*Les formulaires sont modérément complexes sur le plan de la disposition et comprennent de 30 à 40 éléments. Les messages comportent 5 à 6 phrases ou un paragraphe.*
4.	**Remplir des formulaires modérément complexes.** Remplit les formulaires avec l'information requise et respecte les règles de ponctuations.	

IV. Fournir de l'information

5.	**Rédiger 1 ou 2 paragraphes pour raconter une séquence d'évènements connus ou une histoire, fournir une description détaillée et une comparaison de personnes, de lieux, d'objets, d'animaux, de plantes, de matériaux ou de routines et décrire une procédure simple.** Tient compte de l'intention de communication, développe une idée principale à l'aide d'idées secondaires, démontre une bonne maîtrise des structures grammaticales simples (a parfois des difficultés avec les structures plus complexes), emploie des mots et des expressions appropriés au sujet et écrit des descriptions, des comparaisons et des comptes-rendus d'évènements précis dans un rapport ou un texte narratif ou donne la séquence des étapes d'un processus. Présente une introduction, un développement et une conclusion, structure convenablement ses paragraphes et emploie les marqueurs de relation qui conviennent. Écrit à la main et respecte les conventions linguistiques en ne faisant que des erreurs mineures.	*Les textes sont composés d'un ou deux paragraphes et portent sur des sujets familiers et pertinents. Si la tâche l'exige, l'apprenant doit inclure de l'information en provenance d'autres sources (p. ex. photos, dessins, ouvrages de référence, rapports de recherche, schémas).*

Profil de l'apprenant CLIC 7

Voici un bref aperçu des **compétences langagières générales** qu'un apprenant devrait avoir acquis à la fin du niveau 7 du CLIC en fonction de chacune des quatre habiletés. Le profil de l'apprenant est adapté du document *Descripteurs de performance globale* des *Niveaux de compétence linguistique canadiens 2006, français langue seconde pour adultes.*

Expression orale (NCLC 8)

L'apprenant :

- communique avec efficacité et assurance dans la plupart des situations courantes de la vie de tous les jours, au travail et à l'occasion d'évènements sociaux en ajustant sa réponse avec aisance et de façon appropriée;
- parle de sujets familiers (de 10 à 15 minutes);
- fournit des descriptions, des opinions et des explications;
- fait la synthèse d'idées abstraites complexes et formule des hypothèses;
- utilise une variété de structures de phrases ainsi qu'un vocabulaire étendu composé de mots concrets, de mots abstraits et d'expressions idiomatiques;
- parle au téléphone de sujets moins familiers et de quelques sujets qui sortent de l'ordinaire;
- communique sans trop de difficulté; ses erreurs de grammaire et de prononciation ne nuisent que rarement à la communication.

Compréhension de l'oral (NCLC 8)

L'apprenant :

- comprend les renseignements principaux et les détails, l'objectif de son interlocuteur, les attitudes des intervenants, ainsi que le contexte et la forme du discours;
- comprend la plupart des conversations et certaines conversations de nature technique au sujet du travail lorsque celles-ci portent sur son domaine d'expertise et quand le débit est normal;
- comprend les idées abstraites et complexes énoncées sur un sujet familier;
- reconnaît l'humeur, les attitudes et les sentiments des intervenants;
- comprend suffisamment de mots de vocabulaire, d'expressions idiomatiques et de tournures pour suivre des récits détaillés d'intérêt général;
- comprend des ensembles de consignes et des messages téléphoniques clairs et cohérents sur des sujets qui ne sont pas familiers et qui portent sur des activités ne faisant pas partie de la routine quotidienne;
- éprouve de la difficulté à suivre une conversation entre des interlocuteurs canadiens de langue française lorsque leur débit est rapide, lorsqu'ils ont un accent régional ou lorsqu'ils utilisent des régionalismes et des expressions idiomatiques.

Compréhension de l'écrit (NCLC 7,8)

L'apprenant :

- comprend les idées principales, les mots clés et les renseignements importants de textes authentiques de deux ou trois pages sur des sujets familiers et dont le contexte est en partie prévisible;
- lit des textes qui renvoient à des faits, expriment un point de vue et renferment de l'information explicite et des renseignements implicites;
- trouve, par inférence, l'intention et le parti pris d'un auteur ainsi que l'intention du texte;
- trouve et intègre plusieurs renseignements précis tirés de paragraphes, de sections de textes ou de textes visuellement complexes (p. ex. tableaux, annuaires);
- lit en français pour obtenir de l'information, pour apprendre la langue et pour développer sa compréhension de l'écrit;
- utilise un dictionnaire unilingue pour enrichir son vocabulaire.

Profil de l’apprenant CLIC 7

✐ Expression écrite (NCLC 7, 8)

L’apprenant :

- se montre apte à écrire des textes modérément complexes avec facilité, tels que des lettres d’affaires, des messages personnels et des messages plus formels de trois ou quatre paragraphes;
- assemble des phrases et des paragraphes pour former des textes cohérents exprimant des idées sur des sujets abstraits familiers en partant d’idées secondaires pour étayer les idées principales tout en tenant compte des destinataires;
- tire de l’information importante et des détails pertinents d’un texte d’une page pour en noter les grandes lignes ou le résumer en un paragraphe;
- montre une bonne maîtrise des structures de phrases courantes, de la coordination et de la subordination, de l’orthographe et du fonctionnement de la langue;
- éprouve occasionnellement des difficultés à structurer son texte, à utiliser un ton approprié, des structures complexes ou certaines expressions.

Coup d'œil sur le CLIC 7 — CLIC 7

Expression orale NCLC 8	Compréhension de l'oral NCLC 8	Compréhension de l'écrit NCLC 7, 8	Expression écrite NCLC 7, 8
I. Interaction sociale	I. Interaction sociale	I. Messages personnels ou d'affaires	I. Interaction sociale
• présenter quelqu'un de manière formelle à un grand groupe de personnes inconnues (p. ex. un invité, un conférencier); • souhaiter formellement la bienvenue, porter un toast et réagir lorsque l'interlocuteur fait de même pour soi; • présenter formellement ses condoléances; • réagir à une plainte ou à un conflit mineur; • réconforter et rassurer une personne affligée; • gérer la conversation et vérifier la compréhension de l'interlocuteur; • employer plusieurs stratégies pour soutenir la conversation; • encourager les autres à prendre part à la conversation; • prendre part à de brèves conversations téléphoniques de façon professionnelle.	• comprendre des détails, des opinions (énoncés ou inférés) et la situation de communication. S'ajuster au contexte et saisir les rapports entre les participants lorsque quelqu'un souhaite la bienvenue, souligne un départ, porte un toast, félicite une personne pour la réalisation d'un projet ou l'obtention d'un prix, ou offre ses condoléances.	• 7 : relever des données explicites et de l'information implicite dans des notes, des courriels et des lettres modérément complexes visant à exprimer sa gratitude, des souhaits, la satisfaction ou l'insatisfaction ou visant à porter plainte; • 8 : relever des données explicites et de l'information implicite dans des notes, des courriels et des lettres modérément complexes dans lesquels on trouve des opinions générales, des commentaires, des réponses à des plaintes ou l'expression de condoléances.	• 7 : transmettre des messages personnels ou y répondre à l'aide d'un courriel, d'une courte lettre ou d'une note formelle pour exprimer de la gratitude ou des souhaits, formuler une plainte, faire part de une situation, de résoudre un conflit mineur ou de rassurer quelqu'un.
II. Consignes	II. Consignes	II. Consignes	II. Consigner de l'information
• donner ou transmettre des consignes sur une marche à suivre familière ou sur un procédé (technique ou non technique).	• suivre un ensemble de consignes en plusieurs étapes sur des tâches techniques et non techniques pour l'exécution de processus ou de procédés connus.	• 7 : suivre un ensemble de consignes écrites sur des procédés usuels en 10 à 13 étapes se rapportant à des tâches simples, techniques ou non techniques; • 7 : suivre des instructions courantes; • 8 : suivre une longue série d'instructions à étapes multiples décrivant un processus; • 8 : suivre un ensemble cohérent de consignes détaillées.	• 7 : prendre en note de longs messages téléphoniques provenant de lignes d'information publiques ou de messages de boîtes vocales donnant de 7 à 10 éléments d'information; • 7 : prendre des notes en style télégraphique sur un exposé oral; • 8 : prendre en note des consignes (sur un procédé ou un processus) données pendant une démonstration en direct, au téléphone ou tirées de matériel audio ou vidéo; • 7, 8 : noter les grandes lignes d'un long texte ou en faire le résumé.
III. Persuasion	III. Persuasion	III. Textes sur les affaires et les services	III. Messages sur les affaires et les services
• signaler des problèmes et des solutions dans un domaine familier; • suggérer ou recommander des changements dans un domaine familier.	• comprendre le sens premier et le sens inféré de longs messages où l'on fait des suggestions et des recommandations ou de communications d'urgence portant sur des avertissements ou des dangers; • évaluer le bien-fondé d'une suggestion ou d'une solution envisagée.	• 7 : Relever des données explicites et de l'information implicite dans des textes continus modérément complexes contenant des estimations, des évaluations ou des conseils; • 8 : relever des données explicites et de l'information implicite dans des textes dans lesquels sont énoncés des solutions ou des recommandations, des propositions écrites, des règlements, des lois ou des normes de conduite;	• 7 : transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites pour diffuser de l'information courante, formuler des demandes ou donner suite à des recommandations et à des avertissements; • 7 : remplir des formulaires modérément complexes; • 8 : transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites, de notes de service, de lettres de demande ou d'entrées de rapports dans un registre de travail pour signaler un problème ou pour demander un changement ou de l'information;

Coup d'œil sur le CLIC 7 — CLIC 7

Expression orale NCLC 8	Compréhension de l'oral NCLC 8	Compréhension de l'écrit NCLC 7, 8	Expression écrite NCLC 7, 8
III. Persuasion	III. Persuasion	III. Textes sur les affaires et les services	III. Messages sur les affaires et les services
		• 7 : relever 3 ou 4 renseignements dans des textes non continus modérément complexes; • 8 : relever 3 ou 4 renseignements dans des textes non continus modérément complexes et établir des liens.	• 8 : remplir des formulaires et d'autres documents de forme prédéterminée à l'aide de courts textes demandés.
IV. Information	IV. Information	IV. Textes d'information	IV. Fournir de l'information
Exposés • faire un exposé visant à décrire et à expliquer une structure, un système ou un processus complexe après avoir fait une recherche à ce sujet. Employer des diagrammes pour faciliter les explications; • raconter une histoire qui comprend une anecdote. **Interaction en face-à-face** • demander et fournir de l'information détaillée se rapportant à des besoins d'ordre personnel, à une variété d'activités quotidiennes et aux exigences habituelles du travail; • discuter de choix possibles; • prendre part à un débat, à une discussion ou à une rencontre sur une question ou sur un sujet abstrait familier. Exprimer et analyser des opinions et des sentiments; • exprimer des réserves, des inquiétudes. S'opposer à une position ou à une solution suggérée ou l'appuyer.	• cerner l'idée principale lorsque celle-ci n'est pas clairement formulée dans un exposé oral relativement long. Comprendre la structure du discours et relever des données explicites; • relever des faits, des opinions et des mots ou des expressions traduisant des attitudes dans des conversations portant sur des idées abstraites et complexes, mais portant sur un sujet connu.	• 7 : montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif ou d'un rapport détaillé modérément complexe d'une ou deux pages portant sur un sujet familier; • 7 : montrer sa compréhension de tableaux, de graphiques, de schémas et d'organigrammes modérément complexes; • 8 : montrer sa compréhension du sens explicite et du sens inféré de descriptions, de rapports et de textes narratifs lorsque les évènements ne sont pas rapportés dans l'ordre chronologique. Tirer des conclusions; • 8 : présenter sous une autre forme l'information contenue dans des graphiques ou des tableaux; • 7 : trouver 3 ou 4 renseignements dans un document de référence électronique et y accéder; • 8 : trouver un certain nombre de renseignements dans un document de référence électronique et y accéder.	• 7 : écrire 2 ou 3 paragraphes pour rapporter une suite d'évènements familiers tirés du passé, pour raconter une histoire ou pour fournir une description ou une comparaison détaillée; • 8 : écrire 3 ou 4 paragraphes pour raconter un évènement historique ou une histoire, pour exprimer ou analyser des opinions sur un sujet abstrait familier ou pour fournir une description et une explication détaillées d'un phénomène ou d'un processus; • 8 : rédiger un paragraphe pour rapporter ou expliquer l'information contenue dans un tableau, un graphique, un ordinogramme ou un diagramme.

Objectifs terminaux en expression orale (NCLC 8) CLIC 7

Les conditions de réalisation, qui se trouvent en italiques dans la zone de texte à droite, guident l'enseignant dans l'élaboration de tâches en fonction des niveaux à atteindre. Les indicateurs de performance (listes numérotées) sont des critères servant à évaluer la capacité des apprenants à l'égard des compétences à maîtriser.

I. Interaction sociale

1.	**Présenter quelqu'un de manière formelle à un grand groupe de personnes inconnues (p. ex. un invité, un conférencier).**	*En face-à-face ou au téléphone, avec des personnes connues la plupart du temps ou avec de petits groupes pouvant compter jusqu'à 10 personnes. Le contexte est généralement familier, clair et prévisible, mais modérément exigeant (situations authentiques, peu de soutien). Les sujets sont familiers, non personnels, concrets ou abstraits.*
2.	**Souhaiter formellement la bienvenue, porter un toast et réagir lorsque l'interlocuteur fait de même pour soi.**	
3.	**Présenter formellement ses condoléances.**	
4.	**Réagir à une plainte ou à un conflit mineur.**	
5.	**Réconforter et rassurer une personne affligée.** Adopte un comportement non verbal approprié et adapte la conversation en fonction des situations sociales, tant informelles que formelles.	
6.	**Gérer la conversation et vérifier la compréhension de l'interlocuteur.** Vérifie si son interlocuteur comprend.	
7.	**Employer plusieurs stratégies pour soutenir la conversation.** Pose des questions pour obtenir de l'information supplémentaire.	
8.	**Encourager les autres à prendre part à la conversation.**	
9.	**Prendre part à de brèves conversations téléphoniques de façon professionnelle.** Salue son interlocuteur, présente clairement l'organisme, fournit de l'information claire en réponse à des questions courantes simples, vérifie et confirme la justesse de l'information, achemine des appels, met fin à la conversation et parle de façon intelligible.	

II. Consignes

10.	**Donner ou transmettre des consignes sur une marche à suivre familière ou sur un procédé (technique ou non technique).** Donne des consignes et indique l'ordre des étapes en faisant des références claires, en employant une intonation appropriée et en plaçant l'accent tonique au bon endroi de façon à ce que son interlocuteur puisse suivre ses consignes.

III. Persuasion

11.	**Signaler des problèmes et des solutions dans un domaine familier.**
12.	**Suggérer ou recommander des changements dans un domaine familier.** Cerne le problème, propose des solutions, recommande la meilleure solution, fournit les précisions demandées et parle de façon intelligible de façon à ce que son interlocuteur puisse saisir tous les détails.

IV. Information

	Exposés	
13.	**Faire un exposé visant à décrire et à expliquer une structure, un système ou un processus complexe après avoir fait une recherche à ce sujet. Employer des diagrammes pour faciliter les explications.**	*Les exposés durent de 15 à 20 minutes, se font à l'aide de supports visuels et portent sur des sujets familiers (pouvant avoir fait l'objet d'une recherche). L'auditoire est un petit groupe informel connu ou non connu, mais le contexte est familier.*
14.	**Raconter une histoire qui comprend une anecdote.** Dans tous les cas, l'apprenant tient compte de l'intention de communication, exprime les idées principales et les appuie de données pertinentes, présente une introduction, un développement et une conclusion, raconte une histoire en la décrivant avec exactitude et de façon cohérente, utilise une forme de présentation qui convient et qui s'ajuste au contexte, fait un bon usage de structures complexes en ne faisant que quelques erreurs mineures, a suffisamment de vocabulaire pour pouvoir parler du sujet choisi et parle de façon intelligible avec une assurance raisonnable.	

Objectifs terminaux en expression orale (NCLC 8) CLIC 7

	Interaction en face-à-face	
15.	**Demander et fournir de l'information détaillée se rapportant à des besoins d'ordre personnel, à une variété d'activités quotidiennes et aux exigences habituelles du travail.**	*Les groupes peuvent compter jusqu'à 10 personnes connues. Les sujets sont familiers, non personnels, concrets ou abstraits.*
16.	**Discuter de choix possibles.** Explique la nature d'une requête, précise l'information requise et pose des questions pour recueillir, analyser et comparer l'information requise en vue d'une prise de décision. Répond aux questions en fournissant l'information requise, résume et répète l'information, met fin à l'échange et parle de façon intelligible de façon à ce que son interlocuteur puisse comprendre tous les détails.	
17.	**Prendre part à un débat, à une discussion ou à une rencontre sur une question ou un sur sujet abstrait familier. Exprimer et analyser des opinions et des sentiments.**	
18.	**Exprimer des réserves, des inquiétudes. S'opposer à une position ou à une solution suggérée ou l'appuyer.** Nuance ses opinions ou les explique davantage, ajoute de l'information et emploie un comportement non verbal approprié.	

Objectifs terminaux en Compréhension de l'oral (NCLC 8) CLIC 7

Les conditions de réalisation, qui se trouvent en italiques dans la zone de texte à droite, guident l'enseignant dans l'élaboration de tâches en fonction des niveaux à atteindre. Les indicateurs de performance (listes numérotées) sont des critères servant à évaluer la capacité des apprenants à l'égard des compétences à maîtriser.

L'apprenant écoutent des monologues, des présentations, de courts discours, des dialogues ou des conversations entre 3 ou 4 participants (enregistrés ou en direct). L'élocution est claire et le débit est normal. Les sujets sont familiers et généraux. Les textes écoutés comprennent des idées abstraites complexes (p. ex. des sujets d'intérêt général comme des évènements ou des découvertes, ou portant plus particulièrement sur un domaine d'expertise). L'apprenant a reçu une préparation adéquate en vue d'une écoute ciblée.

I. Interaction sociale

1.	**Comprendre des détails, des opinions (énoncés ou inférés) et la situation de communication. S'ajuster au contexte et saisir les rapports entre les participants lorsque quelqu'un souhaite la bienvenue, souligne un départ, porte un toast, félicite une personne pour la réalisation d'un projet ou l'obtention d'un prix ou offre ses condoléances.** Comprend des données explicites et de l'information implicite dans un enregistrement audiovisuel, comprend la situation de communication et l'intention de son interlocuteur, saisit les rapports entre les participants et leur objectif et reconnaît les nuances dans l'attitude des participants, l'expression des émotions et le registre de langue.	*L'élocution est claire et le débit est normal. Les discussions comportent 15 échanges, chacun comptant jusqu'à 5 phrases, ou durent de 10 à 15 minutes.*

II. Consignes

2.	**Suivre un ensemble de consignes en plusieurs étapes sur des tâches techniques et non techniques pour l'exécution de processus ou de procédés connus.** Exécute la tâche demandée.	*Les consignes sont claires et cohérentes, mais pas toujours présentées par étape. Des indices visuels peuvent être nécessaires. Les consignes comportent 12 étapes ou plus et jusqu'à 20 renseignements (moins s'il s'agit d'une conversation téléphonique).*

III. Persuasion

3.	**Comprendre le sens premier et le sens inféré de longs messages où l'on fait des suggestions et des recommandations ou de communications d'urgence portant sur des avertissements ou des dangers.** Cerne le but d'une communication, saisit l'idée principale, relève des données explicites et des renseignements implicites, infère le sens de certains mots et expressions et reconnaît à quoi servent les propos (p. ex. proférer des menaces, offrir des suggestions ou des recommandations et faire des avertissements).	*Avis publics, publicités et publireportages qui renferment des avertissements, des suggestions ou des recommandations.*
4.	**Évaluer le bien-fondé d'une suggestion ou d'une solution envisagée.**	

IV. Information

5.	**Cerner l'idée principale lorsque celle-ci n'est pas clairement formulée dans un exposé oral relativement long. Comprendre la structure du discours et relever des données explicites.** Reconnaît les parties d'un exposé (p. ex. l'introduction), reconnaît les phrases et les expressions qui présentent le sujet, qui marquent les étapes du développement, qui concluent l'exposé et qui révèlent un changement de sujet. Cerne l'idée principale lorsque celle-ci n'est pas clairement formulée et relève des renseignements dans le discours.	*L'exposé, d'une durée de 10 à 15 minutes, est plus ou moins formel et comprend des illustrations, des photos ou d'autres indices visuels. Le sujet est familier. L'élocution est claire et le débit est normal.*
6.	**Relever des faits, des opinions et des mots ou des expressions traduisant des attitudes dans des conversations portant sur des idées abstraites et complexes, mais portant sur un sujet connu.**	

🕮 Objectifs terminaux en Compréhension de l'écrit (NCLC 8) CLIC 7

Les conditions de réalisation, qui se trouvent en italiques dans la zone de texte à droite, guident l'enseignant dans l'élaboration de tâches en fonction des niveaux à atteindre. Les indicateurs de performance (listes numérotées) sont des critères servant à évaluer la capacité des apprenants à l'égard des compétences à maîtriser.

Les textes sont bien structurés et peuvent être visuellement complexes. Le contexte est pertinent, sans toutefois toujours être familier et prévisible. Les textes renferment une très grande variété de mots, d'expressions et de concepts concrets, abstraits, techniques et idiomatiques.

I. Messages personnels ou d'affaires

1.	**Relever des données explicites et de l'information implicite dans des notes, des courriels et des lettres modérément complexes dans lesquels on trouve des opinions générales, des commentaires, des réponses à des plaintes ou l'expression de condoléances.** Relève des données explicites et de l'information implicite dans des textes et reconnaît l'intention de la communication, les rapports auteur-lecteur, l'attitude de l'auteur et le contexte.	*La longueur du texte est d'une page (de 5 à 10 paragraphes). Il s'agit de documents authentiques, (notes, courriels et lettres) se rapportant à une expérience personnelle ou commune ou encore à un contexte familier.*

II. Consignes

2.	**Suivre une longue série d'instructions à étapes multiples décrivant un processus.**	*Les consignes comportent plusieurs étapes. Elles sont claires et explicites et s'inscrivent dans le cadre de situations de la vie courante. Elles renferment quelques indices visuels et ne sont pas toujours présentées dans l'ordre.*
3.	**Suivre un ensemble cohérent de consignes détaillées.** Exécute la tâche demandée.	

III. Textes sur les affaires et les services

4.	**Relever des données explicites et de l'information implicite dans des textes dans lesquels sont énoncés des solutions ou des recommandations, des propositions écrites, des règlements, des lois ou des normes de conduite.** Reconnaît le but de la communication, saisit l'idée principale et relève les données explicites et l'information implicite dans des textes. Reconnaît l'intention de communication et l'attitude de l'auteur, ainsi que la valeur de communication du texte et de ses diverses composantes.	*Le texte est clairement structuré. Il s'agit de propositions de solutions, de recommandations et de propositions, de règles, de règlements et de lois, ainsi que de normes de conduite. Les textes sont présentés sous forme de publicités, de lettres types ou d'affaires, ou encore de brochures.*
5.	**Relever 3 ou 4 renseignements dans des textes non continus modérément complexes et établir des liens.**	

IV. Textes d'information

6.	**Montrer sa compréhension du sens explicite et du sens inféré de descriptions, de rapports et de textes narratifs lorsque les évènements ne sont pas rapportés dans l'ordre chronologique. Tirer des conclusions.** Relève des données explicites et des renseignements implicites avec un taux de réussite de 70 % à 80 %, relève l'idée principale, reconnaît la structure du texte, relève les phrases se rapportant explicitement au sujet et les liens entre les paragraphes, suit la séquence d'un texte narratif même quand les divers éléments sont présentés dans le désordre, infère le sens des mots à l'aide d'indices contextuels, distingue les faits des opinions, évalue les idées d'un texte, tire des conclusions, exprime une opinion personnelle et formule des hypothèses sur le fonctionnement de quelque chose.	*Les textes imprimés ou à l'écran comptent jusqu'à 3 pages (de 8 à 15 paragraphes). Le texte est clairement structuré. Il s'agit d'articles de journaux, d'histoires, d'articles courts, de comptes-rendus, d'éditoriaux, d'opinions et d'idées, assortis de graphiques et de tableaux.*
7.	**Présenter sous une autre forme l'information contenue dans des graphiques ou des tableaux.**	
8.	**Trouver un certain nombre de renseignements dans un document de référence électronique et y accéder.** Utiliser des stratégies et des outils de recherche efficaces.	

Objectifs terminaux en expression écrite (NCLC 8) CLIC 7

Les conditions de réalisation, qui se trouvent en italiques dans la zone de texte à droite, guident l'enseignant dans l'élaboration de tâches en fonction des niveaux à atteindre. Les indicateurs de performance (listes numérotées) sont des critères servant à évaluer la capacité des apprenants à l'égard des compétences à maîtriser

I. Interaction sociale

1.	**Transmettre des messages personnels ou y répondre à l'aide d'un courriel, d'une courte lettre ou d'une note formelle dans le but d'exprimer ses condoléances, de tirer au clair une situation, de résoudre conflit mineur ou de rassurer quelqu'un.** Tient compte de l'intention de communication, développe une idée principale à l'aide d'idées secondaires, tient compte des destinataires en s'assurant que le langage, la forme du discours et le contenu sont appropriés, démontre une bonne maîtrise des structures complexes et utilise un vocabulaire approprié.	*Les destinataires sont connus. Les sujets ont une pertinence immédiate pour l'apprenant et les textes sont composés d'un ou deux courts paragraphes.*

II. Consigner de l'information

2.	**Rédiger des consignes (sur un procédé ou un processus) données pendant une démonstration en direct, au téléphone ou tirées de matériel audio ou vidéo.** Tient compte de l'intention de communication,transmet l'information essentielle au lecteur et écrit à la main de façon lisible en structurant bien le texte.	*L'information à transcrire fait 1 ou 2 pages et peut être tirée d'un texte lu à haute voix (10 à 15 minutes). L'apprenant peut remplir un gabarit préparé par l'enseignant pour l'aider à prendre des notes ou à faire des résumés.*
3.	**Noter les grandes lignes d'un long texte ou en faire le résumé.** Tient compte de l'intention de communication et résume l'information écrite en quelques points importants tout en notant des détails précis, sans omissions majeures. Tient compte des destinataires en s'assurant que le langage, la forme du discours et le contenu sont appropriés et démontre une bonne maîtrise des structures complexes, du vocabulaire, de l'orthographe et de la ponctuation. Le texte est lisible.	

III. Messages sur les affaires et les services

4.	**Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites, de notes de service, de lettres de demande ou d'entrées de rapports dans un registre de travail pour signaler un problème ou pour demander un changement ou de l'information.** Tient compte de l'intention de communication, transmet l'information essentielle au lecteur et tient compte des destinataires en s'assurant que le langage, la forme du discours et le contenu sont appropriés. Démontre une bonne maîtrise des structures complexes, du vocabulaire, de l'orthographe et de la ponctuation et écrit à la main de façon lisible en structurant bien le texte.	*Les textes sont composés de 2 ou 3 paragraphes. Les formulaires comprennent plus de 40 éléments d'information. Les textes courts à forme prédéterminée contiennent une phrase ou plus, mais pas plus d'un paragraphe.*
5.	**Remplir des formulaires et d'autres documents de forme prédéterminée à l'aide de courts textes demandés.** Remplit toutes les sections d'un formulaire en donnant l'information requise.	

IV. Fournir de l'information

6.	**Écrire 3 ou 4 paragraphes pour raconter un évènement historique ou une histoire, pour exprimer ou analyser des opinions sur un sujet abstrait familier ou pour fournir une description et une explication détaillées d'un phénomène ou d'un processus.** Tient compte de l'intention de communication et des destinataires, développe une idée principale à l'aide d'idées secondaires et présente une introduction, un développement et une conclusion. Présente le texte comme un tout cohérent en utilisant les marqueurs de relation qui conviennent et démontre sa maîtrise de l'orthographe et de la ponctuation. Le texte est lisible.	*Les textes de l'apprenant font 3 ou 4 paragraphes et portent sur des sujets familiers, non personnels et abstraits. Si la tâche l'exige, l'apprenant doit inclure de l'information en provenance d'autres sources.*
7.	**Rédiger un paragraphe pour rapporter ou expliquer l'information contenue dans un tableau, un graphique, un ordinogramme ou un diagramme.** (Mêmes indicateurs qu'au point 6).	

Formation continue et compétences transférables

UNITÉ 1 : Méthodes de travail 88

UNITÉ 2 : Rédaction de courts textes 102

UNITÉ 1
Méthodes de travail

Introduction

La prise de notes et la lecture efficace sont des outils de préparation qui s'appliquent à toutes les situations de la vie que ce soit dans le domaine personnel, professionnel ou social. En effet, ce sont des méthodes de travail efficaces qui peuvent servir pendant la rédaction d'un résumé, d'un rapport ou de travaux académiques et pendant la préparation à un test.

L'acquisition de compétences telles que savoir écouter, utiliser une technique de lecture éprouvée, développer une stratégie d'annotation et une stratégie d'étude efficaces, permet d'améliorer ses méthodes de travail et d'ainsi obtenir de meilleurs résultats.

L'unité 1 propose des façons de mettre en pratique ces stratégies dans divers contextes. Dans les pages qui suivent, on trouvera des listes de compétences et des suggestions de tâches qui sont liés à la prise de notes, la lecture efficace et la préparation aux tests et aux examens. Les activités proposées permettront aux apprenants de français langue seconde de se préparer à diverses situations relatives au marché du travail.

Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC)

*La liste suivante établit la correspondance entre les niveaux du CLIC et quelques compétences clés des NCLC. Cette sélection, faite en fonction de l'unité « **Méthodes de travail** », n'est pas exhaustive. Les enseignants peuvent consulter les « Objectifs terminaux par niveau » pour identifier d'autres compétences pertinentes.*

CLIC 5

- **NCLC 5 – IV** : Montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif modérément complexe d'une longueur de 2 ou 3 paragraphes sur un sujet connu.
- **NCLC 5 – II** : Faire ressortir de 7 à 10 points importants d'une page d'information.
- **NCLC 5 – IV** : Écrire un paragraphe pour rapporter ou raconter une série d'évènements, décrire une personne, un objet, une scène, une illustration, une photo, un procédé ou une routine, ou pour justifier un point de vue.

CLIC 6

- **NCLC 7 – IV** : Montrer que l'on comprend la plupart des données explicites et certains renseignements implicites contenus dans une description détaillée, un rapport d'événements ou un récit anecdotique lorsque les événements (ou les étapes) ne sont pas rapportés dans l'ordre.
- **NCLC 6 – IV** : Montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif modérément complexe d'une page sur un sujet familier.
- **NCLC 6 – II** : Prendre des notes en partant d'un exposé oral ou d'une page d'information écrite.

CLIC 7

- **NCLC 7- IV** : Trouver 3 ou 4 renseignements dans un document de référence électronique et y accéder.
- **NCLC 8 – IV** : Cerner l'idée principale lorsque celle-ci n'est pas clairement formulée dans un exposé oral relativement long. Comprendre la structure du discours et relever des données explicites.
- **NCLC 7, 8 – II** : Noter les grandes lignes d'un texte plus long ou en faire le résumé.

Suggestions pour l'élaboration de l'unité

Les éléments suivants peuvent servir de points de départ pour la planification des leçons.

Prise de notes

- **Se préparer à prendre des notes**. Utiliser des stratégies de prélecture. Parcourir un texte pour en faire le plan. Utiliser des stratégies de pré-écoute pour prédire le contenu d'une présentation.
- **Lire et prendre des notes**. Lire l'introduction, annoter le texte (écrire dans la marge), surligner les idées principales,souligner les mots clés, utiliser des astérisques pour mettre en évidence des renseignements importants, identifier le sujet et le but du texte, écrire les titres et les sous-titres,utiliser des listes (à puces ou numérotées), prendre des notes sous forme de colonnes,souligner les mots de transition qui permettent d'identifier les idées principales, les idées secondaires et les exemples.
- **Écouter et prendre des notes**. Utiliser des techniques d'écoute active (poser des questions, répéter et faire répéter, reformuler, etc.), utiliser le style télégraphique, utiliser les symboles et les abréviations les plus communs, développer ses propres symboles et abréviations, noter les concepts-clés, surveiller les changements de ton et les pauses, noter les répétitions et les mots de transition. Réviser ses notes (annoter ses propres notes, ajouter des clarifications, faire le plan de l'exposé, souligner les idées principales).

Lecture efficace

- **Lire dans un contexte d'étude**. Utiliser des stratégies de lecture efficace telles que : choisir un bon endroit, se préparer à lire, faire un survol du texte (technique d'écrémage, technique de repérage), lire la table des matières, l'introduction et les résumés de chapitres, annoter le texte, souligner les passages importants, identifier les idées principales et secondaires, se poser des questions pendant la lecture, reconnaître l'expression d'opinions et les affirmations, prendre des notes et réviser ses notes.

Préparation aux tests et aux examens

- **Utiliser des stratégies d'étude**. Optimiser sa concentration, utiliser des procédés mnémoniques (association, répétition, acrostiche), gérer le temps. Poser les questions qui, quoi, où, quand, comment, pourquoi et y répondre. Poser des questions qui requièrent une analyse, une évaluation ou une opinion et y répondre. Utiliser des techniques de prise de notes. Réviser ses notes. Paraphraser et résumer des textes.
- **Utiliser des stratégies qui aident l'apprenant à passer des tests**. Faire un survol de l'examen. Planifier et gérer son temps d'examen. Ne pas s'attarder sur une réponse, lire la question en soulignant les mots importants, écrire les éléments de réponse, répondre aux questions qui valent le plus de points, réviser ses réponses.
- **Utiliser des stratégies pour répondre à des questions « vrai ou faux » et à des questions à choix multiples**. Vérifier si chaque partie d'une affirmation est vraie. Identifier les trois éléments de la question : la prémisse, la bonne réponse et les leurres. Souligner les mots clés à la fois dans la prémisse et dans les choix de réponses. Souligner les mots qui expriment un fait indiscutable (*chaque, complètement, tous, toujours, jamais, aucun, seulement)*, les mots qui nuancent l'énoncé (*fréquemment, généralement, habituellement, rarement, possiblement, apparemment*), les éléments de négation (*aucun, non, ne pas, jamais*). Discerner les énoncés factuels des inférences. Composer avec les mots inconnus (p. ex. deviner, sauter des mots, déduire la signification d'un mot à partir du contexte ou de la formation du mot).
- **Utiliser des stratégies pour répondre à des questions à réponses courtes**. N'utiliser que l'information pertinente, utiliser les mots de la question, donner des exemples. Identifier l'idée principale et les détails.

Ressources d'apprentissage

Ces ressources peuvent servir de référence pour complémenter l'unité.

Capacité de raisonnement (p.361)

Écoute active – voir l'unité 17 (p.283)

Formation continue (p.364)

Gestion du temps (p.366)

Responsa-bilisation (p.368)

Suggestions de mises en situation et de thèmes

Les suggestions suivantes peuvent être utilisées pour créer diverses mises en situations.

En situation d'emploi :

- noter un message téléphonique;
- décrire un problème au travail;
- prendre des notes lors d'une rencontre d'équipe;
- prendre des notes lors d'une réunion;
- écrire de brefs courriels;
- écrire des notes dans un cahier de bord;
- prendre des notes dans un contexte de session de formation en milieu de travail (p. ex. présentation de nouvelles procédures administratives, initiation à un nouveau système informatique);
- se préparer à passer un test en milieu de travail (p. ex. réanimation cardio-respiratoire (RCR), le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT), le secourisme);
- passer un test préalable à l'emploi (p. ex. Test des compétences essentielles dans le milieu du travail (TOWES));
- passer un test pour obtenir un permis (p. ex. Association des comptables généraux accrédités du Canada (CGA), Ingénieurs Canada, Examen d'autorisation infirmière au Canada);
- passer un test de compétence linguistique propre à un secteur (p. ex. Évaluation en langue seconde (ELS) du gouvernement fédéral, TESTCan de l'Université d'Ottawa).

En situation de formation :

- utiliser les stratégies de prise de notes durant les cours, les exposés ou lors de la lecture de textes;
- réviser des notes pour se préparer à un test/examen;
- paraphraser un article sur un sujet précis;
- faire des résumés de lecture dirigée;
- annoter un texte en surlignant les idées principales et les idées secondaires;
- parcourir la table des matières et lire le résumé d'un chapitre pour se préparer à la lecture;
- se préparer et passer divers tests écrits tels que : le Test d'évaluation en éducation générale (GED), un test d'admission à un collège ou un test de compétence linguistique en français (pour satisfaire aux exigences des collèges et universités), un test pour obtenir son permis de conduire, un test de citoyenneté canadienne, etc.;
- noter des informations à partir d'un manuel de formation pour bénévoles.

Les thèmes suivants peuvent servir à approfondir d'autres habiletés en français langue seconde.

Étude (p.346)

L'apprenant peut :

- pratiquer différentes stratégies de prise de notes à partir d'informations sur le système d'éducation de leur province, les possibilités de formation, les frais de scolarité, les frais de permis et d'accréditation, les législations connexes, la reconnaissance des acquis, les prêts étudiant, les conditions et les procédures d'admission aux collèges ou aux universités;
- accéder à de l'information en ligne sur les techniques d'étude, la prise de notes, les styles d'apprentissage, les stratégies de mémorisation et de concentration et résumer cette information pour des fins personnelles;
- Trouver et passer des tests de pratique sur des sites Web de collèges communautaires et d'universités.

Emploi (p.342)

L'apprenant peut :

- pratiquer la prise de notes à l'aide de jeux de rôles dans le cadre d'une entrevue d'information, d'une réunion ou d'une session informative. Utiliser ses notes pour poser des questions, demander des clarifications et résumer l'information;
- pratiquer la prise de notes, l'organisation et l'utilisation de l'information à partir de textes informatifs sur des offres d'emploi, sur des programmes de préparation à l'emploi et sur les statistiques et les tendances du marché du travail. Utiliser ses notes pour compléter son portfolio d'emploi;
- rechercher des tests standardisés pour l'obtention de permis et compléter les tests de pratique en ligne.

Exemples de tâches, CLIC 5

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. En petits groupes, décrire ses habitudes d'étude et ses défis (problème de mémoire, de concentration, d'organisation). Préciser où, quand et comment on aime étudier. Suggérer des façons de composer avec les défis.	NCLC 6 – IV : Participer à des discussions ou des rencontres en petits groupes sur des sujets [..] familiers; exprimer des opinions et des sentiments, l'obligation, la capacité et la certitude.
2. Écouter un extrait d'une émission de radio ou de télévision. Prendre des notes en style télégraphique. Identifier les idées principales et secondaires. Échanger verbalement ses notes avec un collègue.	NCLC 6 – IV : Relever les idées principales et secondaires, les affirmations et les exemples donnés dans un exposé narratif ou descriptif ou à l'occasion d'une réunion ou d'une discussion de groupe.
3. Écouter et noter de façon claire et précise un message téléphonique détaillé. Comparer ses notes avec un collègue.	NCLC 6 – IV : Relever les idées principales et secondaires, les affirmations et les exemples donnés dans un exposé narratif ou descriptif ou à l'occasion d'une réunion ou d'une discussion de groupe.
4. Lire un court texte et annoter les idées principales et les idées secondaires.	NCLC 5 – IV : Montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif modérément complexe d'une longueur de 2 ou 3 paragraphes sur un sujet connu.
5. À partir de représentations graphiques simples (horaire de travail, organigramme d'une organisation), répondre à des questions de compréhension. Discuter des réponses en petits groupes.	NCLC 5 – IV : Montrer sa compréhension de cartes routières, de plans de ville et de divers graphiques et schémas standards.
6. Lire un texte sur les étapes à suivre dans l'exécution d'un travail, d'une démarche ou d'une procédure de demande (p. ex. technique de traitement de texte, processus de demande de citoyenneté, demande de reconnaissance des acquis). Remplir les points manquants des notes préparées par l'enseignant.	NCLC 5 – II : Comprendre et suivre une série de consignes écrites modérément complexes de 7 à 10 étapes.
7. Prendre des notes à partir d'un texte descriptif. Identifier les idées principales et secondaires. Comparer l'exactitude des notes avec un collègue.	NCLC 5 – II : Faire ressortir de 7 à 10 points importants d'une page d'information.
8. Simuler un test où l'apprenant doit répondre à une question à court développement (1 paragraphe). Définir le sujet à l'avance de façon à permettre aux apprenants de se préparer.	NCLC 5 – IV : Écrire un paragraphe pour rapporter ou raconter une série d'événements, pour décrire une personne, un objet, une scène, une illustration ou une photo, un procédé ou une routine ou pour justifier un point de vue.

Exemples de tâches, CLIC 6

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performances liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. En dyade, échanger sur ses habitudes d'étude. Prendre des notes et faire une présentation pour comparer les habitudes de chacun et faire ressortir les différences.	NCLC 7 – IV : Décrire 2 événements, emplois ou procédures et les comparer en faisant ressortir les ressemblances et les différences.
2. Écouter un exposé de 10 à 15 minutes (p. ex. service de reconnaissance des acquis d'un collège ou d'un centre de formation des adultes, club de recherche d'emploi). Prendre des notes pour identifier les étapes, la chronologie des étapes et les détails. Se référer à ses notes pour faire un résumé oral pour la classe.	NCLC 7 – IV : Reconnaître, dans le discours, les indices linguistiques qui permettent de saisir l'ordre chronologique, les comparaisons, les mises en opposition et les liens de cause à effet. NCLC 7 – IV : Faire un résumé ou un compte rendu des principaux éléments d'un exposé présenté par une autre personne.
3. Écouter un échange de 10 à 15 minutes entre collègues de classe sur des stratégies qui aident l'apprenant à passer un test (p. ex. bien lire les consignes et les questions et noter les éléments de réponses, répondre aux questions qui valent le plus de points en premier, réviser ses réponses, etc.). Prendre des notes et faire une liste des stratégies.	NCLC 7 – IV : Montrer que l'on comprend la plupart des données explicites et certains renseignements implicites contenus dans une description détaillée, un rapport d'événements ou un récit anecdotique lorsque les événements (ou les étapes) ne sont pas rapportés dans l'ordre. NCLC 6 – II : Prendre des notes en partant d'un exposé oral ou d'une page d'information écrite.
4. Lire un texte et l'annoter en surlignant, en soulignant et en écrivant des notes dans la marge afin d'identifier les idées principales et les idées secondaires. Comparer son texte annoté avec un collègue et justifier les annotations.	NCLC 6 – IV : Montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif modérément complexe d'une page sur un sujet familier.
5. Lire un texte sur un sujet familier (article de journal, matériel didactique) et écrire divers types de questions de compréhension pour un autre apprenant. Par groupe de deux, échanger les questions et y répondre.	NCLC 6 – IV : Montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif modérément complexe d'une page sur un sujet familier.
6. Trouver un test en ligne (styles d'apprentissage, formes d'intelligence) et y répondre. Faire part de ses résultats avec un collègue et en discuter.	NCLC 6 – III : Remplir des formulaires modérément complexes.
7. Écrire 1 ou 2 paragraphes pour comparer ses propres habitudes et ses résultats de recherche sur les habitudes d'étude efficaces.	NCLC 6 – IV : Rédiger 1 ou 2 paragraphes pour […] fournir une description détaillée et une comparaison de […] routines et décrire une procédure simple.
8. Prendre des notes à partir d'un document sur un sujet d'intérêt (p. ex. sur les emplois du futur au Canada) et préparer une présentation sur le sujet.	NCLC 6 – II : Prendre des notes en partant d'un exposé oral ou d'une page d'information écrite.

Exemples de tâches, CLIC 7

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performances liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Donner des explications détaillées à ses collègues sur les stratégies qui aident l'apprenant à prendre de notes ou à passer des tests. Discuter de leur efficacité avec le groupe.	NCLC 8 – II : Donner ou transmettre des consignes sur une marche à suivre ou sur un procédé (technique ou non technique).
2. Écrire un résumé sur des tests standardisés (p. ex. GED, TOWES, tests d'obtention de permis). Inclure les détails tels la description du test, le but, les exigences, le coût, l'administration et la notation. Faire une présentation de 15 à 20 minutes à partir de ces informations.	NCLC 7, 8 – II : Noter les grandes lignes d'un texte […] ou en faire le résumé. NCLC 8 – IV : Faire un exposé visant à décrire et à expliquer une structure, un système ou un processus complexe après avoir fait une recherche à ce sujet. Employer des diagrammes pour faciliter les explications.
3. Écouter une présentation ou un cours et prendre des notes. Utiliser les notes pour identifier l'organisation ou la structure de la présentation et préparer un plan illustrant les idées principales et les idées secondaires.	NCLC 8 – IV : Cerner l'idée principale lorsque celle-ci n'est pas clairement formulée dans un exposé oral relativement long. Comprendre la structure du discours et relever des données explicites. NCLC 7 – II : Prendre des notes en style télégraphique sur un exposé oral.
4. Écouter une présentation ou une discussion de 10 à 15 minutes ayant pour but de présenter des causes et des effets (p. ex. le départ à la retraite des bébés-boumeurs, les mises à pied massives, la réorganisation des tâches). Prendre des notes et les comparer avec un collègue.	NCLC 8 – IV : Cerner l'idée principale lorsque celle-ci n'est pas clairement formulée dans un exposé oral relativement long. Comprendre la structure du discours et relever des données explicites. NCLC 7 – II : Prendre des notes en style télégraphique sur exposé oral.
5. Lire un article de journal ou de revue modérément complexe (p. ex. les relations de travail, le stress en milieu de travail). Faire un résumé écrit.	NCLC 7 – IV : Montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif ou d'un rapport détaillé modérément complexe d'une ou 2 pages portant sur un sujet familier.
6. Chercher de l'information en ligne sur des tests pour obtentir un permis (p. ex. permis de conduire, accréditation professionnelle telles que CGA, Ingénieurs Canada, Examen d'autorisation infirmière au Canada).	NCLC 7 – IV : Trouver un certain nombre de renseignements dans un document de référence électronique et y accéder.

7. Lire un texte et prendre des notes sur un sujet d'intérêt (p. ex. prêts et bourses d'étude, marché du travail des immigrants, les différents systèmes scolaires au Canada). Écrire un résumé de 2 à 3 paragraphes.	✐ NCLC 7, 8 – II : Noter les grandes lignes d'un texte plus long ou en faire le résumé.
8. Écrire un court texte pour donner son opinion (p. ex. donner son opinion sur la situation de l'emploi chez les immigrants au Canada ou sur la position du gouvernement en matière de reconnaissance des compétences professionnelles des personnes formées à l'étranger.	✐ NCLC 8 – IV : Écrire 3 ou 4 paragraphes pour raconter un événement historique ou une histoire, pour exprimer ou analyser des opinions sur un sujet abstrait familier ou pour fournir une description et une explication détaillées d'un phénomène ou d'un processus.

Points de langue et auto-apprentissage

Les enseignants devraient adapter le contenu linguistique aux besoins des apprenants et selon les exigences des tâches de chaque niveau. Les listes qui suivent ne sont que des exemples.

Points de langue

Vocabulaire et expressions

- Terminologie relative à la prise de notes et aux stratégies et techniques d'étude :
  Annoter, surligner, souligner, abréviations, symboles, style télégraphique, méthode Cornell, notes, graphiques, liste à puces, mémorisation, concentration, lire dans un but précis
- Abréviations les plus utilisées pour la prise de notes :
  Etc., pcq, tjrs, ex., tt (tout), *H* (homme), *min., max.*
- Symboles :
  $,#,@,+,=,-,*
- Le style télégraphique :
  Élision des articles, des prépositions, des pronoms, des auxiliaires
- Les indices dans la formulation des questions à choix multiples et dans les énoncés « vrai ou faux » tels que :
  - *les mots qui expriment un fait indiscutable : non, jamais, toujours, chaque, tout, aucun;*
  - *les mots qui nuancent un énoncé : souvent, généralement, rarement, habituellement, possiblement, apparemment;*
  - *les doubles négatifs.*
- Les mots clés dans la formulation des questions à développement :
  Analyser, décrire, comparer, contraster, critiquer, résumer, etc.
- Les mots de transition et les expressions qui indiquent le but du texte, les exemples, les nouveaux concepts, une séquence ou une chronologie, une relation de cause à effet, la conclusion.
- Expressions et mots pour :
  - *Mettre en ordre des informations;*
  - *lier des idées;*
  - *exprimer une opinion;*
  - *ajouter une information;*
  - *mettre un fait ou une idée en valeur;*
  - *exprimer une cause, un effet;*
  - *résumer, conclure;*
  - *exprimer une généralisation;*
  - *répéter, reformuler, paraphraser.*

Grammaire

- Les affixes (préfixes et suffixes) qui permettent de déduire la signification d'un mot inconnu;
- Les structures juxtaposées;
- Le style indirect au présent et au passé;
- Les pronoms relatifs.

Prononciation

- Changements de ton et pauses qui indiquent une nouvelle information ou une information importante;
- Changement de débit.

Autre

- Le niveau de langue qui convient à la rédaction.

Auto-apprentissage

Pour approfondir ses connaissances, l'apprenant peut :

- chercher de l'information en ligne sur les techniques de prise de notes et de lecture;
- chercher en ligne ou dans des documents écrits, des techniques d'étude et des stratégies qui aident l'apprenant à passer des tests;
- consulter les sites Web de collèges pour obtenir de l'information sur les tests d'admission et le matériel de préparation pour ces tests;
- chercher des tests standardisés propres à leurs besoins.

Pour la mise en pratique, l'apprenant peut :

- lire une variété de textes (revues, journaux), prendre des notes, résumer et reformuler ses notes;
- parler des stratégies de pré-écoute, d'écoute active, de post-écoute et de prise de notes et écouter une variété de présentations afin de mettre en pratique ces stratégies;
- faire des recherches sur des techniques de prise de notes spécifiques telles que le *Survery, Question, Read, Recite, Review* (SQR3), le mapping, la méthode Cornell;
- s'exercer à faire des résumés écrits, des organigrammes, des listes d'idées principales;
- identifier et compléter des tests de pratique.

Activités d'enrichissement et ressources pour l'enseignant

Activités d'enrichissement

- Présenter et pratiquer différentes techniques de prises de notes;
- Présenter et pratiquer les stratégies de pré-lecture, de post lecture et de pré écriture;
- Faire des exercices de lecture et de compréhension de textes (p. ex. utiliser le site de la revue *Actualité* pour des textes diversifiés sur des sujets d'actualité);
- Utiliser les présentations en salle de classe, les discussions (en personne ou enregistrées) et les lectures pour pratiquer les techniques de prise de notes que les apprenants préfèrent ou avec lesquelles ils sont familiers;
- Utiliser la radio et la télévision pour pratiquer la prise de notes;
- Demander aux apprenants de faire part de leurs notes et de discuter entre eux des différents styles de prise de notes;
- Fournir une liste des abréviations et des symboles les plus utilisés pour la prise de notes;
- Demander aux apprenants de faire part de leurs stratégies de préparation aux tests;
- Encourager les apprenants à se poser des questions (et à y répondre) sur les textes qu'ils lisent;
- Écouter des fichiers balados (*podcast files*) à partir de sites Web (p. ex. le site Web de Radio-Canada) pour pratiquer la compréhension orale.

Ressources

Livres :

- BÉGIN, Christian. *Devenir efficace dans ses études*, Laval, Les Éditions Beauchemin, 1992, 200 p. « Cet ouvrage propose, au-delà des trucs et des techniques, une réelle compréhension des mécanismes qui régissent la mémoire, l'attention et la concentration. Un outil indispensable pour l'étudiant, l'adulte qui cherche à mieux se connaître, se comprendre pour mieux apprendre. » (Extrait de matériel promotionnel)
- DIONNE, Bernard. *Pour réussir : guide méthodologique pour les études et la recherche*, 5e éd., Montréal, Beauchemin, 2008, 264 p. « Édition entièrement renouvelée, mise à jour et adaptée aux réalités des apprenants d'aujourd'hui (épreuve uniforme de français, approche par compétences, recherche en bibliothèque au moyen de l'informatique, etc.) »
  - ouvrage facile à consulter qui contient des tactiques, des outils de travail et des exercices;
  - matériel complémentaire en ligne tel que des exercices d'autoévaluation, des centaines de site Internet référenciés, des suggestions d'activités pédagogiques en classe et en approche-programme. » (extrait de matériel promotionnel).
- GAUTHIER, Lucie, et Normand POULIN. *Savoir apprendre : avoir le vent dans les voiles sans toujours étudier à la planche*, 2e éd., Sherbrooke, Éditions de l'Université de Sherbrooke, 1987, 301 p. Douze chapitres sur des thèmes se rapportant aux méthodes de travail intellectuel :
  - connaissance de son style d'apprentissage;
  - gestion du temps;
  - prise de notes;
  - lecture efficace;
  - attention et concentration;
  - stratégies d'étude efficaces et mémorisation;
  - travaux écrits;
  - examens.
- LAPOINTE, Étienne. *Réussir ça s'apprend, trucs et conseils d'un étudiant qui réussit*, Québec, Septembre éditeur, 2006, 80 p.

Guides :

- LETARTE, Andrée et François LAFOND. Québec, Centre d'orientation et de consultation psychologique de l'Université Laval, 1994-2001 :
  - 1. *Conditions d'études : la concentration et la gestion du temps, 27 p.*
  - 2. *Habiletés d'étude : l'écoute en classe et la prise de notes, 23 p.*
  - 3. *Habiletés d'étude : la lecture active et la mémorisation, 23 p.*
  - 4. *Démonstration du savoir : la préparation aux examens et les examens, 23 p.*
  - 5. *Production d'écrits : les travaux longs, 13 p.*

Sites Web :

- *Apprendre à apprendre.com* : www.apprendreaapprendre.com. Consulté le 21 mars 2009. Tests en ligne pour déterminer le style d'apprentissage et documents pédagogiques à l'appui.
- *Réseau canadien des ressources en alphabétisation des adultes :* http://www.bdaa.ca/ressource/ressource.htm. Consulté le 21 mars 2009. Base de données en alphabétisation des adultes. Liens à des ressources en éducation, en alphabétisation et à des répertoires de sites.
- *Conseil canadien des associations en ressources humaines* : www.ccarh.ca/Web/exam/fiche.aspx?f=29871, Consulté le 21 mars 2009. Conseils pour perfectionner les techniques d'étude et les stratégies de préparation aux tests.
- *Le Centre collégial de développement de matériel pédagogique* : www.ccdmd.qc.ca. Consulté le 21 mars 2009. Exercices et informations sur la cohérence textuelle et la lecture efficace ainsi que du matériel pour les allophones (Voir l'index – Amélioration du français, Exercices PDF)
- *Centre DÉBAT, Développement de l'éducation de base au travail* : www.centredebat.qc.ca. Consulté le 21 mars 2009. Apprendre à apprendre (Atelier d'éducation cognitive à l'usage des formateurs d'adultes pour répondre aux besoins des personnes peu scolarisées, des travailleurs et des formateurs d'adultes).
- *Centre d'orientation et de consultation psychologique de l'Université Laval* : www.cocp.ulaval.ca. Consulté le 21 mars 2009. Liens vers des ressources sur la prise de notes et les techniques d'étude.
- *Citoyenneté et Immigration Canada* : www.etablissement.org. Consulté le 21 mars 2009. Informations et ressources pour les immigrants en Ontario. Offrent des formulaires à télécharger.
- *Collège André-Grasset* : http://www.grasset.qc.ca/sae/ateliers/prise_notes.htm. Consulté le 15 avril 2009 Informations sur la prise de notes.
- *Enseignement postsecondaire et alphabétisation Manitoba* : http://www.gov.mb.ca/educate/sfa/pages/just4you/learning_fr.html. Consulté le 21 mars 2009. Information et conseils sur la prise de notes, la lecture et la mémorisation.
- *Institut de recherche sur le profil d'apprentissage* : http://www.irpa.qc.ca/prisedenote.htm. Consulté le 21 mars 2009. Information et activités sur la prise de notes.
- *L'actualité* : www.lactualité.com/pedagogique/index.jsp. Consulté le 21 mars 2009. Programme pédagogique de la revue *L'actualité* pour l'enseignement du français, langue maternelle ou langue seconde.
- *World Education Services* : www.wes.org/ca/fr. Consulté le 21 mars 2009.Outils et informations pour les immigrants.
- *Centre de ressources en emploi en direct de Toronto* : www.poss.ca/fr/. Consulté le 21 mars 2009. Outils, ressources et conseils pour la préparation à l'emploi.

- *Service Canada* : www.rhdsc.gc.ca/cgi-bin/search/eforms/index.cgi?app=home$lang=f. Consulté le 21 mars 2009. Formulaires en ligne.
- *Ressources humaines et Développement des compétences Canada* : http://www.rhdsc.gc.ca. Consulté le 21 mars 2009. Voir l'onglet Compétences essentielles. Trousse d'outils comprenant des activités de perfectionnement des compétences essentielles.
- http://www.yourlibrary.ca/citizenship/index.cfm?city=ottawa&language=fr. Consulté le 21 mars 2009. Test de pratique de citoyenneté canadienne.

Mots clés pour la recherche sur Internet :

- Apprendre à apprendre
- Compétences d'étude
- Écoute active / Stratégies d'écoute
- Lecture efficace intellectuelle
- Stratégies d'apprentissage
- Stratégies pour aider l'apprenant à passer des tests
- Styles d'apprentissage
- Techniques d'étude
- Stratégies / techniques de prise de notes
- Trucs pour répondre aux questions d'examens

UNITÉ 2
Rédaction de courts textes

Introduction

La rédaction de courts textes est une forme d'écriture couramment utilisée dans le monde du travail. Elle consiste surtout en la rédaction de textes utilitaires tels que des fiches, des formulaires, des cahiers de bord, des courriels, des notes de service, etc. Même si le texte est court, sa rédaction peut quand même être complexe (p. ex. textes publicitaires, évaluations de rendement, lettres de recommandation).

La création de courts textes peut devenir une tâche moins complexe et davantage efficace si les étapes du processus d'écriture sont bien suivies et si de bonnes techniques de rédaction et de révision sont adoptées.

L'unité 2 propose des idées et des conseils pour la rédaction de paragraphes et de courts textes. Les pages qui suivent présentent les étapes du processus d'écriture ainsi que des techniques de révision. On y retrouve également des conseils et des remarques sur la structure du texte (mots de transition) ainsi que les éléments du paragraphe (idées principales et secondaires). Ces stratégies d'écritures ont comme but d'assurer la rédaction d'un texte dans un style clair et simple, le tout dans une perspective propre au monde du travail.

Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC)

*La liste suivante établit la correspondance entre les niveaux du CLIC et quelques compétences clés des NCLC. Cette sélection, faite en fonction de l'unité « **Rédaction de courts textes** » n'est pas exhaustive. Les enseignants peuvent consulter les « Objectifs terminaux par niveau » pour identifier d'autres compétences pertinentes.*

CLIC 5	✐ **NCLC 5 – IV** : Écrire un paragraphe pour rapporter ou raconter une série d'évènements, pour décrire une personne, un objet, une scène, une illustration ou une photo, un procédé ou une routine, ou pour justifier un point de vue.
CLIC 6	✐ **NCLC 6 – IV** : Rédiger 1 ou 2 paragraphes pour raconter une séquence d'évènements connus ou une histoire, fournir une description détaillée et une comparaison de personnes, de lieux, d'objets, d'animaux, de plantes, de matériaux ou de routines et décrire une procédure simple.
CLIC 7	✐ **NCLC 7, 8 – II** : Noter les grandes lignes d'un texte plus long ou en faire le résumé. ✐ **NCLC 7, 8 – IV** : Écrire 3 ou 4 paragraphes pour raconter un évènement historique ou une histoire, pour exprimer ou analyser des opinions sur un sujet abstrait familier ou pour fournir une description et une explication détaillées d'un phénomène ou d'un processus. ✐ **NCLC 8 – IV** : Rédiger un paragraphe pour rapporter ou expliquer l'information contenue dans un tableau, un graphique, un ordinogramme ou un diagramme.

Suggestions pour l'élaboration de l'unité

Les éléments suivants peuvent servir de points de départ pour la planification des leçons.

Processus d'écriture

- **Identifier les étapes du processus d'écriture**. Présenter les étapes du processus d'écriture (la pré-écriture, le brouillon, la vérification, la ré-écriture et la révision).
- **Identifier le but de la communication**. Décrire, raconter (une histoire, une suite d'évènements ou une routine), donner et demander de l'information, expliquer une procédure, résumer, donner son opinion, comparer et contraster (des idées, des choses, des personnes ou des endroits), etc.
- **Identifier le lecteur**. Adapter le style, le registre de langue et le vocabulaire aux lecteurs (spécialistes, grand public, clients, collègues de travail, jeunes, personnes âgées).
- **Faire le plan du texte**. Faire un remue-méninges des idées, classer les idées par catégorie, donner un titre à chaque catégorie, choisir l'idée principale, établir le plan du texte (introduction, développement, conclusion).
- **Rédiger le texte**
  - présenter la structure du texte (introduction : présentation de l'idée principale et des idées secondaires);
  - rédiger le brouillon;
  - présenter les idées sous forme de paragraphes (une idée principale par paragraphe);
  - utiliser des mots de transition et des techniques qui assurent la cohérence du texte;
  - rédiger la conclusion.

Rédaction de courts textes

- **Faire un plan logique et ordonné**. Identifier l'introduction, les idées de développement et la conclusion.
- **Énoncer l'idée principale**
- **Énoncer les idées secondaires**. Ajouter les idées secondaires qui expliquent l'idée principale.
- **Organiser l'information**. (p. ex. de simple à complexe, de générale à spécifique, étape par étape).
- **Assurer la cohérence entre les phrases et les paragraphes**
- **Conclure ou rédiger une phrase**. Faire la transition avec un autre paragraphe.
- **Écrire simplement**. Employer un style clair et simple.
- **Utiliser des mots de transition**. (p. ex. premièrement, ensuite, après, conséquemment, alors, comme résultat, mais, cependant, d'une autre manière, d'une part, d'autre part, par ailleurs, etc.).

Révision et mise en page du texte

- **Effectuer la mise en page**. Utiliser un logiciel de traitement du texte pour la mise en page.
- **Vérifier la grammaire, l'orthographe et la ponctuation**
- **Vérifier l'organisation, la cohésion et la cohérence du texte**. S'assurer que toutes les phrases sont reliées à l'idée principale, que chaque paragraphe comprend un énoncé du sujet et des idées secondaires, etc.
- **Corriger et réviser le texte**. Utiliser une liste de vérification.

Ressources d'apprentissage

Ces ressources peuvent servir de référence pour complémenter l'unité.

Capacité de raisonnement (p.361)

Prise de notes – voir l'unité 1 (p.90)

Techniques de lecture – voir l'unité 1 (p.90)

Techniques informatiques de base (p.370)

Suggestions de mises en situation et de thèmes

Les suggestions suivantes peuvent être utilisées pour créer diverses mises en situations.

En situation d'emploi :

- écrire un paragraphe pour demander une information ou pour faire une demande (ressources humaines, ressources informatiques, service de la paye);
- écrire un paragraphe pour expliquer un processus (p. ex. comment obtenir une carte d'employé, un permis de stationnement, un code d'accès);
- écrire un paragraphe pour présenter son plan de carrière;
- écrire un paragraphe pour expliquer les raisons d'une demande (congé, mutation à un autre service);
- écrire sur des sujets qui sont illustrés par des tableaux, des graphiques, des diagrammes (situation de l'emploi chez les immigrants, niveau de pauvreté, moyenne des revenus par région);
- écrire un court texte sur la diversité culturelle en milieu de travail;
- écrire un courriel à un collègue;
- remplir des formulaires de demande d'emploi en ligne;
- prendre en note des messages téléphoniques;
- insérer la ponctuation dans une lettre d'affaires ou une note de service;
- reconstituer une procédure présentée en désordre;
- décrire un petit accident au travail.

Dans la communauté :

- écrire une lettre ouverte dans un journal pour exprimer son opinion;
- écrire un paragraphe pour décrire une fête dans un journal communautaire;
- écrire sur des sujets d'intérêt dans un bulletin d'information.

Les thèmes suivants peuvent servir à approfondir d'autres habiletés en français langue seconde.

À la maison, dans la communauté et dans le monde (p.328)

L'apprenant peut :

- rédiger de courts textes pour décrire, résumer, comparer ou contraster des questions liées à l'actualité, à l'environnement, aux droits de la personne, à des lois ou à des règlements.

Culture canadienne (p.335)

L'apprenant peut :

- rédiger de courts textes sur des aspects de la culture canadienne. Décrire des activités sociales et des fêtes canadiennes. Comparer et contraster les coutumes et les pratiques canadiennes avec celles des pays d'origine des apprenants;
- rédiger des textes pour présenter son point de vue sur l'immigration, la diversité culturelle et les questions sociales au Canada.

Familles et relations (p.348)

L'apprenant peut :

- écrire des paragraphes pour décrire des membres de sa famille;
- écrire un texte pour décrire et comparer les conditions de logement et les modes de vie des familles au Canada et dans son pays d'origine;
- rédiger un texte pour résumer l'information contenue dans un tableau ou un graphique qui contient des statistiques sur le mariage et le divorce, les conditions de logement, la taille de la famille ou le revenu par famille au Canada;
- rédiger des textes pour présenter son point de vue sur le mariage, la famille, les problèmes conjugaux et familiaux et leurs solutions.

Emploi (p.342)

L'apprenant peut :

- écrire un paragraphe pour faire la promotion d'un produit ou d'un service;
- écrire un courriel pour demander de l'information sur un produit;
- écrire un texte pour présenter une idée pour se lancer en affaires.

Santé et sécurité (p.350)

L'apprenant peut :

- faire une recherche sur la santé et la sécurité au travail et écrire un texte pour présenter le concept de santé et sécurité au travail;
- identifier les organismes de surveillance de la santé et de la sécurité au travail dans leur région;
- identifier l'importance de la santé et de la sécurité au travail au Canada et comparer avec le pays d'origine des apprenants.

Exemples de tâches, CLIC 5

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Interviewer un collègue sur ses origines, sa famille, sa formation, son arrivée au Canada et ses plans d'avenir.	NCLC 6 – IV : Demander de l'information et en fournir dans le contexte d'une entrevue portant sur des activités de la vie de tous les jours.
2. Écouter des instructions pour accomplir une tâche. Mettre les instructions en ordre et les présenter en style télégraphique.	NCLC 6 – II : Comprendre un ensemble de consignes même lorsqu'elles ne sont pas toutes présentées en style télégraphique; l'ordre ou la séquence doit être inféré en partant du texte.
3. Écouter un collègue donner des conseils sur la façon de se trouver un emploi. Prendre des notes et en discuter avec le groupe.	NCLC 6 – III : Montrer que l'on comprend l'intention de l'interlocuteur et le sens de son propos lorsqu'il donne des suggestions, des conseils, des encouragements ou lorsqu'il formule des demandes.
4. Lire un texte de 2 à 3 paragraphes sur un sujet d'actualité en employabilité (p. ex. compétences essentielles). Répondre à des questions de compréhension sur le texte.	NCLC 5 – IV : Montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif modérément complexe d'une longueur de 2 ou 3 paragraphes sur un sujet connu.
5. Ajouter l'information manquante à un paragraphe qui décrit un graphique (p. ex. graphique de Statistique Canada sur la situation de l'emploi d'une province ou d'une région).	NCLC 5 – IV : Montrer sa compréhension de cartes routières, de plans de ville et de divers graphiques et schémas standards.
6. À partir d'une recherche sur Internet, demander aux apprenants de localiser les services d'emploi de leur ville et d'en discuter avec le groupe.	NCLC 5 – IV : Trouver deux renseignements précis dans un site Web en français et y accéder.
7. Écrire un courriel d'un paragraphe pour justifier un congé spécial à son employeur (p. ex. déménagement, naissance, maladie, mortalité).	NCLC 5 – IV : Écrire un paragraphe pour justifier un point de vue.
8. À partir de l'information recueillie lors de l'entrevue (tâche n° 1), rédiger un texte pour présenter la personne interviewée.	NCLC 5 – IV : Écrire un paragraphe pour rapporter ou raconter une série d'évènements, pour décrire une personne.

Exemples de tâches, CLIC 6

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Présenter un processus (p. ex. un formulaire pour rapporter un accident, une demande de carte de crédit).	NCLC 7 – IV : Décrire un processus modérément complexe.
2. Écouter un enregistrement de nouvelles de 5 minutes sur les causes d'un évènement (p. ex. fermeture d'usine, coupure de postes). Écrire un paragraphe pour résumer l'enregistrement.	NCLC 7 – IV : Montrer que l'on comprend la plupart des données explicites et certains renseignements implicites contenus dans une description détaillée, un rapport d'évènements ou un récit anecdotique lorsque les évènements (ou les étapes) ne sont pas rapportés dans l'ordre. NCLC 6 – IV : Rédiger 1 ou 2 paragraphes pour raconter une séquence d'évènements connus ou une histoire, fournir une description détaillée et une comparaison de personnes, de lieux, d'objets, d'animaux, de plantes, de matériaux ou de routines et décrire une procédure simple.
3. Écouter une présentation sur l'utilisation d'un appareil en milieu de travail (p. ex. photocopieuse, imprimante, répondeur téléphonique). Remettre en ordre le texte sur l'information reçue.	NCLC 7 – IV : Reconnaître, dans le discours, les indices linguistiques qui permettent de saisir l'ordre chronologique, les comparaisons, les mises en opposition et les liens de cause à effet.
4. Insérer la ponctuation dans une description dans laquelle les informations sont juxtaposées.	NCLC 6 – IV : Montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif modérément complexe d'une page sur un sujet familier.
5. Lire un graphique, un organigramme ou un histogramme et écrire un paragraphe pour interpréter l'information.	NCLC 6 – IV : Montrer sa compréhension de graphiques cycliques, d'organigrammes et de calendriers ou d'horaires.
6. Lire les 3 premiers paragraphes d'une description ou d'une narration et écrire la conclusion.	NCLC 6 – IV : Montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif modérément complexe d'une page sur un sujet familier.
7. Rechercher sur le site Web d'un gouvernement (municipal, provincial ou fédéral), les procédures à suivre pour obtenir un service ou pour poser sa candidature à un poste. Écrire un ou deux paragraphes pour décrire le processus.	NCLC 6 – IV : Rédiger 1 ou 2 paragraphes pour raconter une séquence d'évènements connus ou une histoire, fournir une description détaillée […] et décrire une procédure simple.
8. À partir d'un site Web sur des programmes et services d'emploi tel que l'*Inventaire des programmes et les services de l'Ontario* (IPS), écrire une description détaillée d'un service offert dans sa région.	NCLC 6 – IV : Rédiger 1 ou 2 paragraphes pour […] fournir une description détaillée […].

Exemples de tâches, CLIC 7

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. À partir d'une mise en situation en milieu de travail, identifier le problème (p. ex. retards ou absences répétés) et les solutions possibles.	NCLC 8 – III : Signaler les problèmes et les solutions dans un domaine familier.
2. Écouter un documentaire qui présente un problème d'actualité et des solutions possibles (p. ex. pénurie de main-d'œuvre dans les métiers, la difficulté qu'ont les immigrants à faire reconnaître leur formation et leur expérience). Identifier l'idée principale, les idées secondaires et les solutions proposées.	NCLC 8 – III : Comprendre le sens premier et le sens inféré dans de longs messages où l'on fait des suggestions et des recommandations ou dans des communications d'urgence portant sur des avertissements ou des dangers.
3. À partir d'un texte qui résume un rapport (p. ex. la situation de l'emploi dans la région ou les métiers en demande), ajouter les informations manquantes.	NCLC 8 – IV : Montrer sa compréhension du sens explicite et du sens inféré de descriptions, de rapports et de textes narratifs lorsque les évènements ne sont pas rapportés dans l'ordre chronologique. Tirer des conclusions.
4. Chercher des sites Web sur la révision de textes et la correction d'épreuves. Rédiger une liste de vérification pour faire de la révision de texte.	NCLC 7 – IV : Trouver un certain nombre de renseignements dans un document de référence électronique et y accéder.
5. Lire une description, une narration ou un rapport d'une à deux pages et faire le plan du texte.	NCLC 7 – IV : Montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif ou d'un rapport détaillé modérément complexe d'une ou deux pages portant sur un sujet familier.
6. Établir le profil de la classe (p. ex. âge, sexe, nationalité, études, expérience de travail, etc.) sous forme de tableau ou de graphique. Écrire un texte pour résumer l'information obtenue.	NCLC 8 – IV : Rédiger un paragraphe pour rapporter ou expliquer l'information contenue dans un tableau, un graphique, un ordinogramme ou un diagramme.
7. Résumer un texte sur les compétences essentielles ou sur le profil de l'emploi que l'apprenant aimerait obtenir.	NCLC 7, 8 – II : Noter les grandes lignes d'un texte plus long ou en faire le résumé.
8. Lire une lettre ouverte dans un journal. Écrire un texte de 3 ou 4 paragraphes pour résumer l'opinion exprimée dans la lettre et prendre position.	NCLC 8 – IV : Écrire 3 ou 4 paragraphes pour raconter un évènement historique ou une histoire, pour exprimer ou analyser des opinions sur un sujet abstrait familier ou pour fournir une description et une explication détaillées d'un phénomène ou d'un processus.

Points de langue et auto-apprentissage

Les enseignants devraient adapter le contenu linguistique aux besoins des apprenants et selon les exigences des tâches de chaque niveau. Les listes qui suivent ne sont que des exemples.

Points de langue

Vocabulaire et expressions

- Terminologie relative à la rédaction :
  Introduction, développement, conclusion, plan
- Verbes qui définissent un style de texte :
  Décrire, demander, informer, raconter, résumer, comparer, contraster, proposer, résoudre, évaluer

Grammaire

- La structure de la phrase
- Les marqueurs de relation :
  - séquence : *premièrement, ensuite, après, préalablement, bientôt, à ce moment;*
  - cause et effet : *conséquemment, alors, comme résultat;*
  - comparaison et contraste : *mais, cependant, d'une autre manière, d'une part, d'autre part, par ailleurs.*
- Les conjonctions de coordination qui relient deux propositions indépendantes
  Et, mais, ou, donc, car, ni, or
- L'accord sujet-verbe
- Le choix du temps de verbe approprié pour raconter ou rapporter
  Présent, imparfait, passé composé
- Le style indirect
- La concordance des temps
- L'utilisation de la ponctuation pour assurer la cohérence, la relation entre les phrases, la relation logique ou pour exprimer une nuance
  Le point, le point-virgule, le point d'interrogation, le point d'exclamation, le tiret, les guillemets

Registre de langue

- Le registre de langue qui convient au type de communication écrite
  Langage familier, neutre, soutenu

Auto-apprentissage

Pour approfondir ses connaissances, l'apprenant peut :

- chercher des informations en ligne sur les conseils et les stratégies pour écrire;
- chercher des listes de vérification pour la révision de texte sur des sites Web.

Pour la mise en pratique, l'apprenant peut :

- s'exercer à identifier les différentes parties d'un texte à partir de documents authentiques;
- résumer des articles de journaux ou de revues sur des sujets d'intérêt;
- écrire un journal de classe;
- écrire un bulletin d'information pour l'école;
- écrire pour les journaux communautaires.

Activités d'enrichissement et ressources pour l'enseignant

Activités d'enrichissement

- Identifier le niveau d'expérience et de confort des apprenants par rapport à la rédaction.
- Présenter les différents types de textes (descriptifs, narratifs, rapports, résumés).
- Identifier l'idée principale et les idées secondaires d'un texte.
- Utiliser des documents authentiques (revues, journaux, dépliants, feuillets d'information).
- Faire des exercices afin d'identifier la structure de paragraphes et de textes de longueurs variées qui portent sur des sujets familiers (p. ex. remettre un texte en ordre, diviser un texte continu en paragraphes, ajouter la ponctuation à un texte, faire le plan du texte).
- Demander aux apprenants de résumer des activités qui les intéressent.
- À partir de l'analyse des productions écrites des apprenants, leur demander d'identifier leurs erreurs les plus courantes et d'ajouter ces erreurs à leur liste de vérification.
- Encourager l'utilisation de l'ordinateur dans le processus d'écriture.
- Encourager l'utilisation des fonctions d'édition du traitement de texte (insertion, vérification de la grammaire, vérification de l'orthographe, suivi des corrections).
- Encourager l'utilisation du courriel.
- Encourager l'utilisation de documents de référence (dictionnaires, conjugueurs, grammaires pour apprenants de français langue seconde, etc.).

Ressources

Livres :

- BARSON, John. *La grammaire à l'œuvre*, Heinle & Heinle Pub, 2003, 384 p. Grammaire pour apprenants de français langue seconde
- Bureau de la traduction. *Le guide du rédacteur*, Gouvernement du Canada, 1996, 320 p. *Le guide du rédacteur* fournit la réponse à une multitude de questions qui touchent l'emploi des majuscules, de l'italique et des signes de ponctuation. Il fournit aussi des réponses concernant la façon correcte d'écrire les nombres dans un texte, les abréviations, les citations et les coupures de mots en fin de ligne. Le guide expose toutes les techniques possibles pour féminiser un texte, les grandes règles de la correspondance, les principes de la langue claire et simple et les règles détaillées des références bibliographiques. (Extrait du matériel promotionnel)
- CAJOLET-LAGANIÈRE, Hélène, et Noëlle GUILLOTON. *Le français au bureau*, 6e éd., Les Publications du Québec, 2005, 754 p. Ouvrage de référence qui traite du français écrit et de l'orthographe, de la grammaire jusqu'à la rédaction. On y voit également les communications d'affaires, la typographie, la grammaire et le vocabulaire.
- CLAS, André, et Paul HORGELIN. *Le Français, langue des affaires*, 3e éd., Montréal, McGraw-Hill, 1991, 422 p.
- DE FONTENAY, Hervé, et Marie-Noëlle LEGOUX. *Du bout de la langue…au bout des doigts*, 3e éd., Éditions Études vivantes, 1993, 352 p. Pour les apprenants de niveau intermédiaire. Cahier ayant pour objectif d'améliorer les connaissances grammaticales de base.
- MALO, Marie. *Guide de la communication écrite au cégep, à l'université et en entreprise*. Québec-Amérique, 1996, 320 p. Cet ouvrage offre, sous forme de tableaux, de très nombreuses synthèses portant sur les divers types d'écrits.

- Multiculturalisme et Citoyenneté Canada. *Pour un style clair et simple*, 1993, 62 p. Ce manuel renferme des conseils qui aideront les fonctionnaires à rédiger des documents dans un style clair et simple. Il constitue une précieuse ressource pour quiconque veut produire des documents accessibles, clairs et précis à l'intention d'un vaste auditoire – experts ou non. Il comprend des chapitres sur la planification et la préparation des documents, l'organisation des idées, le style des phrases et des paragraphes, le choix des mots, et la présentation. Renferme une liste utile des points à retenir à la fin de chaque chapitre. (Texte promotionnel)
- POULIN-MIGNEAULT, Hélène. *Grammaire française plus*, 2e éd., Éditions Études Vivantes, 1993, 296 p. Révision systématique de la grammaire pour les apprenants de niveau intermédiaire.
- PARMENTIER, Michel A., et Diane POTVIN. *En bons termes*, 7e éd., Pearson Education Canada, 2006, 480 p. Grammaire pour les apprenants du français langue seconde. Grammaire du français en contexte canadien. Traite des quatre compétences langagières : écouter, parler, lire et écrire.
- SHEPPARD, Barbara E. *Parlons grammaire*, 4e éd., Rinehart and Winston, 1997, 272 p. Rappel des principaux points de grammaire et exercices pour les apprenants du français langue seconde de niveau intermédiaire.

Sites Web :

- *Réseau canadien en alphabétisation et en compétences essentielle*s : http://www.bdaa.ca/indexe.htm. Consulté le 2 juillet 2008. La Base de données en alphabétisation des adultes (BDAA) offre toute une gamme de ressources pour l'enseignement du français écrit (sites Web, documents, livres, logiciels).
- *Centre collégial de développement de matériel didactique* : www.ccdmd.qc.ca. Consulté le 2 juillet 2008. Matériel en ligne relatif à l'enseignement de la rédaction et section spécialement dédiée aux allophones ayant trait à l'apprentissage de la grammaire. Cliquer sur la section « Amélioration du français ».
- *Centre de recherche pour le développement international* : http://www.idrc.ca/IMAGES/books//WFC_French/ /WFC_French/sitemap.html. Consulté le 2 juillet 2008. Présentation sommaire des techniques de base de la rédaction.
- *Office québécois de la langue française* : http://www.olf.gouv.qc.ca/. Consulté le 2 juillet 2008. Bibliothèque virtuelle qui offre en ligne toute une série de ressources (dictionnaire terminologique, dépannage linguistique, lexiques et vocabulaires, modèles de lettres et de formulaires administratifs, etc.).
- *Ressources humaines et Développement social Canada* : http://www.rhdcc.gc.ca/fra/competence/ competences_essentielles/generale/accueil.shtml. Consulté le 2 juillet 2008. Site de ressources sur les compétences essentielles.
- *Statistique Canada* : http://www.statcan.ca/francais/edu, Consulté le 2juillet 2008. Ressources éducatives pour les enseignants.
- *Gouvernement du Canada et gouvernement de l'Ontario* : www.211toronto.ca/ips/index.jsp. Consulté le 2 juillet 2008. Site web de l'Inventaire des programmes et services de l'Ontario (IPS), base de données de programmes et de services d'emploi fédéraux et provinciaux.
- *Collège militaire royal du Canada* : http://webct.rmc.ca/writingcentredecriture/index_f.html. Consulté le 2 juillet 2008. Centre d'aide à la rédaction.

Mots clés pour la recherche sur Internet :

- Types de textes
- Principes de rédaction
- Construction de paragraphes
- Paragraphes efficaces
- Compétences essentielles
- Compétences transférables

Rédaction administrative

UNITÉ 3 : Rédaction de notes et de courriels 114

UNITÉ 4 : Rédaction de lettres administratives 124

UNITÉ 3

Rédaction de notes et de courriels

Introduction

La rédaction administrative est un moyen de communication par excellence dans le monde du travail. En effet, de nos jours, une majeure partie de la communication écrite se fait par l'entremise de courriels et de notes de service pour communiquer des messages, faire des requêtes, des demandes de renseignements ou des rendez-vous, partager des problèmes ou des conflits, des recommandations, etc.

Lors de la rédaction de textes administratifs, il faut suivre un bon nombre de principes d'écriture tant du côté de la forme et du contenu que du côté de la stylistique et de la langue.

L'unité 3 a pour objectif de proposer des outils nécessaires à la maîtrise de la rédaction de notes de service et de courriels. Les pages qui suivent présentent des principes d'écriture tels que simplifier l'information, utiliser un ton neutre, repérer le destinataire pour adapter le contenu, etc. On y retrouve également des indications sur la mise en page ainsi que des outils pour la révision. Tous ces principes d'écriture permettront au travailleur d'optimiser son expression écrite dans le monde du travail.

Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC)

*La liste suivante établit la correspondance entre les niveaux du CLIC et quelques compétences clés des NCLC. Cette sélection, faite en fonction de l'unité « **Rédaction de notes et de courriels** », n'est pas exhaustive. Les enseignants peuvent consulter les « Objectifs terminaux par niveau » pour identifier d'autres compétences pertinentes.*

CLIC 5

- **NCLC 5 – I :** Transmettre des messages personnels ou y répondre à l'aide d'une courte lettre, d'une note formelle ou d'un courriel pour lancer des invitations ou y donner suite, faire des mises à jour rapides ou exprimer des sentiments.
- **NCLC 5 – III :** Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites.

CLIC 6

- **NCLC 6 – I :** Transmettre des messages personnels et y répondre à l'aide d'un courriel, d'une courte lettre ou d'une note formelle dans le but d'offrir des félicitations, des remerciements, des excuses ou de l'aide.
- **NCLC 6 – III :** Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites.

CLIC 7

- **NCLC 7 – I :** Transmettre des messages personnels ou y répondre à l'aide d'un courriel, d'une courte lettre ou d'une note formelle pour exprimer de la gratitude ou des souhaits, formuler une plainte, faire part de sa satisfaction, de sa déception, de son mécontentement, de son approbation ou de sa désapprobation.
- **NCLC 7 – III :** Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites pour diffuser de l'information courante, formuler des demandes ou donner suite à des recommandations et à des avertissements.
- **NCLC 8 – I :** Transmettre des messages personnels ou y répondre à l'aide d'un courriel, d'une courte lettre ou d'une note formelle dans le but d'exprimer ses condoléances, de tirer au clair une situation, de résoudre un conflit mineur ou de rassurer quelqu'un.
- **NCLC 8 – III :** Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites, de notes de service, de lettres de demande ou d'entrées de rapports dans un registre de travail pour signaler un problème ou pour demander un changement ou de l'information.

Suggestions pour l'élaboration de l'unité

Les éléments suivants peuvent servir de points de départ pour la planification des leçons.

Composer un court message

- **Identifier le destinataire ainsi que le but du message**
- **Rédiger le message**
  Transmettre de l'information, faire une demande (fixer un rendez-vous, demander des excuses, donner des explications, faire un rappel).
- **Appliquer des principes d'écriture**
  Savoir simplifier l'information, utiliser un ton neutre, utiliser un style semi-formel ou informel.

Rédiger des notes de service

- **Identifier le destinataire et le but de la note**
- **Indiquer les éléments présentés au début de la note**
  Inscrire le nom du destinataire, de l'expéditeur, la date et l'objet de la note (en lettres majuscules).
- **Rédiger la note de service**
  Mentionner le but de la note (informer, confirmer, vérifier une information, régler un problème). Développer le corps du message (exposer les faits, expliquer la nécessité de la note, proposer des solutions ou faire état de nouvelles décisions). Terminer le message par une phrase succincte, sans formule de salutation.
- **Mise en page de la note**
  Utiliser un gabarit, un traitement de texte (différentes options de mise en page).

Composer des messages électroniques

- **Identifier le destinataire ainsi que l'objet du courriel**
- **Utiliser une formule d'appel appropriée**
  Adapter la formule d'appel au type de relation professionnelle que l'on entretient avec le destinataire.
- **Composer le message électronique**
  Fournir ou recevoir de l'information, une mise à jour, faire ou répondre à une requête, prendre des dispositions, faire part et expliquer des faits ou des détails, offrir des suggestions ou des recommandations, terminer le message.
- **Observer les règles d'étiquette relatives à Internet (la nétiquette).**

Ressources d'apprentissage

Ces ressources peuvent servir de référence pour complémenter l'unité.

Processus d'écriture – voir l'unité 1 (p.104)

Techniques informatiques de base (p.370)

Suggestions de mises en situation et de thèmes

Les suggestions suivantes peuvent être utilisées pour créer diverses mises en situations.

Dans la communauté :

S'exercer à la rédaction des documents suivants :

- note à l'enseignant d'un enfant afin d'obtenir une rencontre ou pour informer de l'absence de l'enfant;
- courriel à un centre communautaire pour demander de l'information au sujet de l'inscription à un cours ou à une activité sportive;
- courriel à une agence de voyage pour obtenir de l'information relative à une réservation;
- courriel à un fournisseur de service Internet pour faire part de problèmes avec le service;
- courriel pour informer une personne qu'on est allé la visiter alors qu'elle était absente;
- courriel afin de demander de l'information au sujet de produits ou de services annoncés en ligne;
- courriel à un détaillant ou à un fournisseur de service pour demander que son nom soit retiré d'une liste d'envoi.

En situation d'emploi :

S'exercer à la rédaction des documents suivants :

- note à un collègue de travail lui demandant de prendre des messages pendant son absence;
- note de service à tous les employés pour les informer d'un évènement spécial ou d'une célébration de la compagnie;
- courriel aux membres d'une équipe pour obtenir une mise à jour des progrès du travail;
- courriel à un autre département pour obtenir de l'information ou de la documentation;
- note de service à un supérieur pour proposer une solution à un problème ou à un changement;
- courriel au département de la paie pour soumettre de l'information routinière (heures de travail, congé de maladie, etc.);
- note de service à un collègue pour lui donner des instructions ou les procédures à suivre pour un nouveau projet;
- note de service à un client pour régler une situation, répondre à une question ou faire part d'un changement;
- courriel à un éventuel employeur pour demander des informations quant aux possibilités d'emploi.

En situation de formation :

S'exercer à la rédaction des documents suivants :

- courriel à un enseignant pour l'informer de son absence;
- courriel au bureau du registraire pour demander des documents;
- courriel à un enseignant pour soumettre un travail;
- courriels échangés avec un enseignant afin d'obtenir une rétroaction sur un projet.

Les thèmes suivants peuvent servir à approfondir d'autres habiletés en français langue seconde.

Services commerciaux et affaires (p.352)

L'apprenant peut :

- s'exercer à l'écriture de courriels en tant que client ou propriétaire d'entreprise pour donner ou obtenir de l'information, faire ou répondre à une requête, se plaindre ou répondre à une plainte au sujet de produits ou de services.

Emploi (p.342)

- s'exercer à la rédaction de courriels et de notes de service au sujet de diverses situations en milieu de travail;
- essayer d'exprimer divers degrés de formalité à l'écrit (p. ex. courriel ou note à un collègue, à un supérieur, à un subalterne, à un enseignant).

Exemples de tâches, CLIC 5

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Discuter en petits groupes de divers problèmes qui surgissent en milieu de travail (p. ex. un conflit, un rapport sur un incident). Donner son opinion.	NCLC 6 – IV : Participer à des discussions ou à des rencontres en petits groupes sur des sujets […] personnels et familiers. Exprimer des opinions et des sentiments […]
2. Écouter une série d'instructions pour créer un compte de courriel et rédiger une note pour transmettre de l'information à un collègue.	NCLC 6 – II : Comprendre un ensemble de consignes même lorsqu'elles ne sont pas toutes présentées en style télégraphique; l'ordre doit être inféré à partir du discours.
3. Prendre un message destiné à quelqu'un d'autre (p. ex. annulation d'un rendez-vous, détails d'un plan de voyage). Écrire une note à cette personne en présentant les éléments importants de ce message.	NCLC 6 – I : Relever des données explicites et de l'information implicite dans des dialogues contenant une introduction et une conclusion portant sur la prise ou l'annulation de rendez-vous, la formulation d'excuses, l'expression de regrets et le signalement de difficultés de compréhension et de communication.
4. Lire un échange de 4 courriels. Répondre à des questions détaillées portant sur le contexte et les détails de cet échange.	NCLC 5 – I : Relever des données explicites et de l'information implicite dans des notes, des lettres et des courriels modérément complexes (personnels ou non) visant à offrir des compliments, à lancer des invitations ou à exprimer des goûts, des aversions ou des préférences.
5. Lire des exemples de notes ou de courriels dont l'objet n'est pas mentionné. Identifier l'auteur et le sujet de chaque message.	NCLC 5 – III : Relever des données explicites et des renseignements implicites dans des textes modérément complexes sur les affaires et les services, y compris des textes non continus.
6. Rédiger 4 à 6 lignes sur un bordereau de télécopie pour accompagner l'envoi de documents (p. ex. offres d'emploi, historiques bancaires, preuves de paiement). Expliquer brièvement la situation et demander une réponse.	NCLC 6 – III : Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites.
7. Rédiger une courte note pour s'informer d'une situation (p. ex. au professeur d'un enfant qui doit partir tôt, à un collègue concernant un problème qui est survenu).	NCLC 5 – III : Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites.
8. Écrire un courriel de 3 à 5 phrases destiné à un groupe (p. ex. les employés d'une compagnie, les apprenants d'une classe de FLS) pour les inviter à une activité spéciale (p. ex. un repas-partage, un pique-nique ou une soirée au cinéma). Inclure les directions pour s'y rendre.	NCLC 5 – I : Transmettre des messages personnels ou y répondre à l'aide d'une courte lettre, d'une note formelle ou d'un courriel pour lancer des invitations ou y donner suite […].

Exemples de tâches, CLIC 6

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. En petits groupes, discuter et comparer 2 courriels ou notes de service au sujet de la même situation. Évaluer leur style, leur ton, leur efficacité et suggérer des améliorations.	NCLC 7 – IV : Prendre part à des discussions et à des rencontres en petits groupes. Exprimer des opinions, des sentiments et des réserves. Nuancer son opinion. Donner son approbation ou sa désapprobation.
2. Faire une présentation ou une démonstration d'une dizaine de minutes pour décrire différentes formes de mise en page et les caractéristiques techniques de la correspondance électronique (p. ex. pièces jointes, envoyer des copies conformes invisibles, créer une liste d'envoi). Répondre aux questions de la classe.	NCLC 7 – IV : Décrire un processus modérément complexe.
3. Écouter un enregistrement ou une simulation de 10 à 15 minutes d'une réunion d'équipe pour discuter d'un projet. Identifier les principaux points et les détails importants.	NCLC 7 – I : Comprendre des renseignements et des opinions (énoncés ou inférés), au sujet des rapports entre les participants lorsqu'ils formulent des plaintes, donnent leur approbation ou leur désapprobation ou expriment de la gratitude, de l'appréciation, de l'espoir, de la déception, de la satisfaction ou de l'insatisfaction.
4. Lire une note de service de 3 à 5 paragraphes au sujet d'un problème qui requiert une action. Discuter en petits groupes et suggérer une solution.	NCLC 6 – III : Relever des données explicites et des renseignements implicites dans des textes modérément complexes contenant des conseils, des demandes ou des spécifications.
5. Lire un pourriel (message électronique non sollicité et importun) et répondre à des questions détaillées à son sujet et décider si le message est valide.	NCLC 6 – I : Relever des données explicites dans des notes, des courriels, des lettres et des avis publics modérément complexes contenant des annulations de dispositions ou des excuses.
6. Rédiger un courriel à un collègue ou à un ami afin de raconter les évènements survenus en son absence (p. ex. les évènements du quotidien, une célébration qu'on a manquée).	NCLC 6 – IV : Rédiger 1 ou 2 paragraphes pour raconter une séquence d'évènements connus ou une histoire, fournir une description détaillée et une comparaison de personnes, de lieux, d'objets, d'animaux, de plantes, de matériaux ou de routines et décrire une procédure simple.
7. Rédiger une note d'un ou deux paragraphes à un supérieur ou un collègue afin d'aborder un problème dans le milieu de travail. Utiliser le scénario préparé par l'enseignant afin de décrire le problème et demander des suggestions ou des recommandations pour une solution.	NCLC 6 – III : Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites.
8. Rédiger un courriel d'un ou deux paragraphes en réponse à une demande d'information (p. ex. au sujet de la procédure d'inscription à un programme au centre communautaire, au sujet de détails relatifs au programme de FLS).	NCLC 6 – III : Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites.

Exemples de tâches, CLIC 7

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Prendre part à un jeu de rôle portant sur une rencontre pour discuter d'une plainte envoyée par courriel (p. ex. entre parent et enseignant au sujet du comportement d'un enfant ou entre un fournisseur de service et un client concernant un mauvais service). Reprendre les détails importants du message.	NCLC 8 – I : Réagir à une plainte ou à un conflit mineur. NCLC 8 – I : Gérer la conversation, vérifier la compréhension de l'interlocuteur.
2. Expliquer à un nouveau collègue la politique de la compagnie sur les courriels.	NCLC 8 – II : Donner ou transmettre des consignes sur une marche à suivre familière ou sur un procédé (technique ou non technique).
3. Écouter des messages téléphoniques d'un collègue absent et lui transmettre par écrit en incluant les détails factuels et les commentaires des personnes qui ont appelé.	NCLC 8 – IV : Relever des faits, des opinions et des mots ou expressions traduisant des attitudes dans des conversations portant sur des idées abstraites et complexes, mais portant sur un sujet connu. NCLC 7 – III : Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites pour diffuser de l'information courante, formuler des demandes ou donner suite à des recommandations et à des avertissements.
4. Lire des exemples de courriels qui répondent à des problèmes. Reconnaître l'intention de la communication, l'attitude de l'auteur et évaluer l'efficacité du message.	NCLC 7 – III : Relever des données explicites et de l'information implicite dans des textes continus modérément complexes contenant des estimations, des évaluations ou des conseils.
5. Trouver de l'information en ligne sur la nétiquette (l'étiquette pour les courriels). Faire un résumé des principaux points à suivre ultérieurement.	NCLC 7 – IV : Trouver un certain nombre de renseignements dans un document de référence électronique et y accéder.
6. Écrire une note de service ou un courriel à des collègues ou à des membres d'une équipe pour expliquer une nouvelle procédure présentée pendant une réunion.	NCLC 8 – II : Rédiger des consignes (sur un procédé ou un processus) données pendant une démonstration en direct, au téléphone ou tirées de matériel audio ou vidéo.
7. En groupe de 4, échanger des courriels au sujet d'un projet de classe. Déterminer la charge de travail de chacun et établir un échéancier.	NCLC 8 – III : Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites, de notes de service, de lettres de demande ou d'entrées de rapports sur le registre de travail pour signaler un problème ou pour demander un changement ou de l'information.
8. Écrire un courriel en réponse à une demande d'emploi pour informer la personne qu'il n'y a aucun poste disponible pour le moment.	NCLC 8 – I : Transmettre des messages personnels ou y répondre à l'aide d'un courriel, d'une courte lettre ou d'une note formelle […].

Points de langue et auto-apprentissage

Les enseignants devraient adapter le contenu linguistique aux besoins des apprenants et selon les exigences des tâches de chaque niveau. Les listes qui suivent ne sont que des exemples.

Points de langue

Vocabulaire et expressions

- Terminologie relative aux éléments d'une note ou d'un courriel :
  En-tête, sujet, copie conforme, fichier joint
- Terminologie relative aux communications électroniques :
  Message offensant, pourriels, binettes, fil de la discussion
- Formules d'appel et de salutation :
  Madame, Monsieur, Cher client,
  Recevez, Monsieur, nos salutations distinguées.
  Agréez, Madame, l'expression de mes sentiments distingués.
  Veuillez agréer, Madame, l'assurance de mes meilleurs sentiments.
  Veuillez recevoir, Monsieur, mes plus cordiales salutations.
  Je vous prie de croire, Monsieur, à mes sentiments les meilleurs.
  Nous vous prions d'agréer, Madame, nos salutations distinguées.
- Expressions exprimant le plaisir, la surprise, le regret et autres émotions conformes à l'objectif de communication et au ton du message :
  Je suis vraiment content… Je suis attristé d'apprendre… Mille fois merci…
- Les registres formels et informels.

Grammaire

- Les temps des verbes pour parler d'actions et d'évènements :
  Passé, présent, futur
- Le sujet et l'accord du verbe.
- La place des prépositions.
- Questions insérées dans une demande formelle de requête.

Prononciation

- Lire à voix haute des messages, vérifier l'intonation et l'articulation.

Autres

- La ponctuation et les majuscules dans les courriels.
- Les caractéristiques de la mise en page: modèles de notes et de courriels.
- Les conventions et les symboles pour la préparation à l'édition et à la révision d'épreuve.

Auto-apprentissage

Pour approfondir ses connaissances, l'apprenant peut :

- chercher en ligne des ressources pour la rédaction de notes et la nétiquette des courriels;
- chercher les conventions et les symboles pour la révision.

Pour la mise en pratique, l'apprenant peut :

- envoyer et répondre à des courriels entre collègues;
- réviser et corriger un courriel;
- préparer sa propre liste de vérification pour la révision de textes et de courriels.

Activités d'enrichissement et ressources pour l'enseignant

Activités d'enrichissement

- Discuter des conventions de la rédaction de notes et de la nétiquette des courriels.
- Enseigner le français des affaires en s'assurant que les tâches soient le plus près possibles de la réalité des apprenants.
- Utiliser le courriel comme un instrument de communication avec les apprenants (envoyer des instructions générales ou de la rétroaction personnelle par courriel).
- Discuter de la nétiquette du courriel.
- Encourager les apprenants à communiquer entre eux en utilisant le courriel (pour donner des nouvelles ou envoyer des textes à faire réviser).
- Encourager les apprenants à développer la précision et la rapidité en dactylographie à l'aide d'un logiciel (Dactylo 6.0) ou en faisant des exercices en ligne prévus à cet effet (www.megagiciel.com).
- Inclure des activités à l'ordinateur afin de mettre en pratique l'utilisation du vérificateur d'orthographe et du dictionnaire des synonymes. Repérer les changements et les commentaires faits lors de la révision de son travail ou de celui d'un collègue.
- Discuter des avantages et des inconvénients de se fier uniquement au dictionnaire des synonymes et au vérificateur d'orthographe.
- Écrire des notes aux apprenants (au sujet de leur progrès, des travaux qu'ils ont remis, d'un devoir à faire) et les encourager à y répondre par courriel.

Ressources

Logiciels et didacticiels :

- *Dactylo 6.0*, Windows, [gratuiciel], Paris, Gérard Ledu, c2004
- *Correcteur Antidote RX*, versions Windows et Macintosh, [cédérom], Druides informatiques Inc., Montréal, c2006
- *Correcteur 101*, version Windows, [cédérom], Documents, c2005

Sites Web :

- *Megagiciel – Partagiciel, Gratuiciel et Démo* : www.megagiciel.com. Consulté le 21 mars 2009. Exercices d'apprentissage et de perfectionnement de la dactylographie en ligne (taper « dactylo » dans l'annuaire).

Mots clés pour la recherche sur Internet :

- nétiquette
- binette
- pourriel

UNITÉ 4

Rédaction de lettres administratives

Introduction

La rédaction de lettres administratives est souvent utilisée dans le monde du travail pour informer, enquêter, faire une demande, se plaindre, remercier, s'excuser, faire un suivi, etc.

La rédaction de lettres administratives suit un protocole épistolaire précis. En effet, les éléments essentiels de la lettre d'affaire tels que le lieu, la date, l'adresse du destinataire, l'objet de la lettre, les formules usuelles d'appel et de salutation et la signature sont considérés importants afin de respecter le degré de formalité requis.

L'unité 4 a pour but de permettre à l'apprenant de français langue seconde de se familiariser avec le protocole épistolaire et sur la mise en page de la lettre. On y trouve également des conseils concernant le ton, le niveau de formalité recherché et des outils pour la révision afin de permettre à l'apprenant d'assurer l'efficacité de sa rédaction administrative.

Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC)

*La liste suivante établit la correspondance entre les niveaux du CLIC et quelques compétences clés des NCLC. Cette sélection, faite en fonction de l'unité « **Rédaction de lettres administratives** », n'est pas exhaustive. Les enseignants peuvent consulter les « Objectifs terminaux par niveau » pour identifier d'autres compétences pertinentes.*

CLIC 5	✐ **NCLC 5 – III :** Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites.
CLIC 6	✐ **NCLC 6 – III :** Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites.
CLIC 7	✐ **NCLC 7 – III :** Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites pour diffuser de l'information courante, formuler des demandes ou donner suite à des recommandations et à des avertissements. ✐ **NCLC 8 – III :** Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites, de notes de service, de lettres de demande ou d'entrées de rapports sur le registre de travail pour signaler un problème ou pour demander un changement ou de l'information.

Suggestions pour l'élaboration de l'unité

Les éléments suivants peuvent servir de points de départ pour la planification des leçons.

Rédaction de lettres administratives

- **Déterminer le but de la lettre ainsi que le destinataire**. Informer, enquêter, faire une demande, se plaindre, remercier, s'excuser, faire un suivi.
- **Étudier le protocole épistolaire**. Les éléments essentiels d'une lettre d'affaire : lieu et date, l'adresse du destinataire, l'objet de la lettre, les formules usuelles d'appel et de salutation, la signature.
- **Rédiger la lettre**. La structure du message : l'introduction (indiquer brièvement l'objectif de la lettre), le développement (fournir l'information en contexte et les détails pertinents), la conclusion (rappeler l'objet de la lettre ainsi que la demande). Utiliser le ton approprié ainsi que le niveau de formalité recherché.
- **Réviser et procéder à la mise en page**. Vérifier la grammaire, l'orthographe, la ponctuation et les espacements. Établir la disposition du texte, la police de caractères.

Ressources d'apprentissage

Ces ressources peuvent servir de référence pour complémenter l'unité.

Processus d'écriture – voir l'unité 1 (p.104)

Prise de notes – voir l'unité 1 (p.90)

Recherche sur Internet (p.367)

Techniques informatiques de base (p.370)

Suggestions de mises en situation et de thèmes

Les suggestions suivantes peuvent être utilisées pour créer diverses mises en situations.

Dans la communauté :

S'exercer à la rédaction des documents suivants :

- lettre de plainte aux services publics, à un fournisseur ou à un détaillant au sujet de produits ou de services;
- lettre de demande de remboursement pour un produit défectueux ou un mauvais service;
- lettre à un propriétaire pour décrire une liste de dommages ou pour demander des réparations;
- lettre à un enseignant ou à un directeur d'école en réponse à une plainte concernant le comportement de l'enfant;
- lettre à un conseiller municipal pour décrire les conditions de vie dans son quartier.

En situation d'emploi :

S'exercer à la rédaction de :

- proposition pour mettre en œuvre un changement ou un nouveau système dans le milieu de travail;
- lettre d'excuse à un client pour un retard dans le service;
- lettre pour promouvoir un nouveau service ou un nouveau produit;
- lettre à un fournisseur potentiel ou un sous-traitant pour obtenir de l'information au sujet des services et des prix;
- compte-rendu de dépenses pour un voyage d'affaire;
- lettre à un superviseur demandant une mutation ou un changement de tâches, de rôles ou de responsabilités;
- lettre de démission.

En situation de formation :

S'exercer à la rédaction de :

- lettre de demande pour participer à un programme d'alternance travail-étude;
- suivi d'une demande de stage en travail social, en soins infirmiers ou en éducation à la petite enfance.

Les thèmes suivants peuvent servir à approfondir d'autres habiletés en français langue seconde.

Banque, service à la clientèle et téléphone (p.331)

L'apprenant peut :

- écrire des lettres formelles pour obtenir de l'information, annuler un service, faire une plainte ou faire une demande;
- composer une lettre pour demander qu'on fasse une recherche de chèque;
- écrire une lettre à une banque pour s'informer des façons d'obtenir une hypothèque.

Emploi (p.342)

L'apprenant peut :

- écrire une lettre exprimant son mécontentement des conditions de travail et proposer des solutions;
- écrire une lettre pour offrir ses services à un client éventuel;
- écrire une lettre pour rapporter un incident au travail;
- écrire une lettre de démission.

Exemples de tâches, CLIC 5

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Remettre en ordre les procédures préenregistrées pour changer le message d'accueil d'une boîte vocale.	NCLC 6 – II : Donner un ensemble de consignes […] les étapes ne sont pas présentées en style télégraphique, mais en phrases enchaînées.
2. Écouter la lecture d'un texte, puis inventer une suite logique.	NCLC 6 – IV : Relever les idées principales et secondaires, les affirmations et les exemples donnés dans un exposé narratif ou descriptif […]. NCLC 6 – IV : Raconter de façon détaillée une série d'évènements passés ou une histoire et expliquer les motifs des protagonistes et les conséquences de leurs actes.
3. Rédiger une lettre pour faire le suivi d'un remboursement de frais de voyage.	NCLC 5 – III : Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites.
4. Composer une lettre à une organisation pour offrir ses services en tant que bénévole.	NCLC 5 – III : Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites.
5. Faire une recherche en ligne pour apprendre comment ouvrir un compte bancaire.	NCLC 5 – IV : Trouver 2 renseignements précis dans un site Web en français et y accéder.
6. Adresser une lettre à une compagnie émettrice de cartes de crédit (p. ex. *Visa, MasterCard*) pour s'informer au sujet d'une erreur dans le relevé.	NCLC 5 – III : Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites.
7. Rédiger une lettre pour fournir une rétroaction négative au sujet d'une commande (p. ex. manque de service à la clientèle, incapacité de livrer à temps, rupture de stock).	NCLC 5 – III : Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites.
8. Rechercher sur un site Web (p. ex. l'Office de la langue française) des modèles de lettres.	NCLC 5 – IV : Trouver de l'information dans des tables des matières, des index et des glossaires et y accéder.

Exemples de tâches, CLIC 6

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Relever les éléments du protocole épistolaire à améliorer dans une lettre remise par l'enseignant.	NCLC 7 – III : Faire une suggestion détaillée quant à la façon […] d'apporter des améliorations.
2. Discuter de lettres formelles mal écrites et donner des suggestions pour les améliorer.	NCLC 7 – IV : Prendre part à des discussions et à des rencontres en petits groupes. Exprimer des opinions, des sentiments et des réserves. Nuancer son opinion. Donner son approbation ou sa désapprobation.
3. Écouter l'enregistrement téléphonique d'une plainte (p. ex. par rapport à un collègue ou à un produit défectueux). Évaluer l'efficacité du message.	NCLC 7 – IV : Reconnaître, dans le discours, les indices linguistiques qui permettent de saisir l'ordre chronologique, les comparaisons, les mises en opposition et les liens de cause à effet.
4. Écouter une présentation orale sur les tâches et les accomplissements d'un bénévole. Écrire une lettre de référence pour cette personne.	NCLC 7 – IV : Montrer que l'on comprend la plupart des données explicites et certains renseignements implicites contenus dans une description détaillée, un rapport d'évènements ou un récit anecdotique lorsque les évènements (ou les étapes) ne sont pas rapportés dans l'ordre. NCLC 6 – IV : Écrire un paragraphe […] pour décrire une personne […] ou pour justifier un point de vue.
5. Lire une lettre d'affaire de 3 à 5 paragraphes traitant d'arrangements pour des services et la façon de les annuler (p. ex. des services de traiteur ou de paysagiste).	NCLC 6 – I : Relever des données explicites dans des notes, des courriels, des lettres et des avis publics modérément complexes contenant des annulations de dispositions ou des excuses.
6. Lire une lettre de remerciement (p. ex. à un conseiller en emploi après avoir décroché un emploi, à un député pour son aide ou son appui).	NCLC 6 – IV : Montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif modérément complexe d'une page sur un sujet familier.
7. Écrire une lettre de protestation à un propriétaire en réponse à un avis d'une hausse du loyer.	NCLC 6 – III : Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites.
8. Écrire une lettre de recommandation pour un ami ou un parent qui est à la recherche d'un emploi.	NCLC 6 – III : Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites.

Exemples de tâches, CLIC 7

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Simuler une conversation téléphonique en réponse à une lettre d'un client (p. ex. erreur de facturation, commande égarée). Clarifier la nature du problème et proposer une solution.	NCLC 8 – I : Réagir à une plainte ou à un conflit mineur. NCLC 8 – I : Prendre part à de brèves conversations téléphoniques d'une façon professionnelle.
2. Écouter un enregistrement de 10 à 15 minutes d'une réunion au sujet de la progression d'un projet. Identifier l'attitude des participants à la réunion.	NCLC 7 – IV : Relever des faits, des opinions et des mots ou expressions traduisant des attitudes dans des conversations portant sur des idées abstraites et complexes, mais portant sur un sujet connu.
3. Lire des lettres de plainte et identifier et comparer les phrases exprimant le mécontentement, la plainte dont il est question et les attentes.	NCLC 7 – I : Relever des données explicites et de l'information implicite dans des notes, des courriels et des lettres modérément complexes visant à exprimer sa gratitude, des souhaits, la satisfaction ou l'insatisfaction ou à porter plainte.
4. Lire une proposition (p. ex. la mise en place d'un nouveau design, une disposition de travail, une politique). Relever les principaux points et prédire comment la solution recommandée pourrait se réaliser.	NCLC 8 – III : Relever des données explicites et de l'information implicite dans des textes dans lesquels sont énoncés des solutions ou des recommandations, des propositions écrites, des règlements, des lois ou des normes de conduite.
5. Écrire une lettre de requête de 2 à 3 paragraphes (p. ex. requête pour s'absenter, une demande de remboursement). En groupe de deux, échanger les lettres et écrire une réponse.	NCLC 7 – III : Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites pour diffuser de l'information courante, formuler des demandes ou donner suite à des recommandations et à des avertissements.
6. Rédiger des propositions et des recommandations pour une lettre qu'un groupe de citoyens veut faire parvenir à la municipalité en guise de protestation contre des coupures de service dans le quartier.	NCLC 7 – III : Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites pour diffuser de l'information courante, formuler des demandes ou donner suite à des recommandations et à des avertissements.
7. Écrire un court texte informel sur un sujet de recherche (p. ex. comparer 2 systèmes d'éducation, expliquer un procédé de fabrication).	NCLC 8 – IV : Écrire 3 ou 4 paragraphes pour raconter un évènement historique ou une histoire, pour exprimer ou analyser des opinions sur un sujet abstrait familier ou pour fournir une description et une explication détaillées d'un phénomène ou d'un processus.
8. Écouter une présentation orale d'une dizaine de minutes (p. ex. sur les questions entourant l'élaboration d'une loi et sa mise en application, le réchauffement global, etc.) et identifier l'objectif et l'organisation des idées.	NCLC 8 – IV : Cerner l'idée principale lorsque celle-ci n'est pas clairement formulée dans un exposé oral relativement long. Comprendre la structure du discours et relever des données explicites.

Points de langue et auto-apprentissage

Les enseignants devraient adapter le contenu linguistique aux besoins des apprenants et selon les exigences des tâches de chaque niveau. Les listes qui suivent ne sont que des exemples.

Points de langue

Vocabulaire et expressions

- Terminologie relative aux éléments de lettres officielles :
  Adresse du destinataire et de l'expéditeur, formules d'appel et de salutation, références, pièces jointes, sommaire exécutif
- Expressions pour commencer et terminer des lettres formelles :
  J'aimerais…, La présente est pour…, Je me réjouis de…
- Formules d'appel et de salutation de lettres officielles :
  Monsieur, Madame, Cher collègue, Monsieur le Directeur, recevez l'expression de nos sentiments distingués, veuillez recevoir nos plus cordiales salutations, etc.

Grammaire

- La voie passive pour décrire une procédure (la décision a été prise à l'unanimité, le procès-verbal a été envoyé au directeur)
- Structures parallèles :
  incorrecte : Mme Lepage travaille très fort est dédiée et bien organisée.
  correcte : Mme Lepage travaille très fort et est une gestionnaire dévouée et bien organisée
- Traductions et les marqueurs logiques pour relier les propositions et les phrases :
  Cependant, or, toutefois, néanmoins, et, mais…

Autres

- Les divers registres de la langue (formel et informel)
- Gabarits pour les lettres informelles et administratives
- Écriture de paragraphes
- Orthographe, ponctuation, l'emploi de majuscules

Auto-apprentissage

Pour approfondir ses connaissances, l'apprenant peut :

- chercher en ligne des ressources sur la correspondance d'affaire;
- recueillir, lire et analyser des exemples de lettres;
- chercher en ligne des ressources pour développer son habileté à écrire.

Pour la mise en pratique, l'apprenant peut :

- utiliser l'ordinateur pour mettre en pratique les différentes fonctions du traitement de texte et les types de mise en page de lettres officielles;
- développer une liste d'expressions communément utilisées dans les lettres administratives;
- développer ses propres modèles pour différents types de lettres.

Activités d'enrichissement et ressources pour l'enseignant

Activités d'enrichissement

- Encourager les apprenants à apporter des lettres d'affaires qu'ils ont reçues. Discuter du style, du ton des lettres et du modèle utilisé.
- Discuter des conventions et des styles utilisés dans des lettres d'affaires.
- Incorporer des thèmes tels que la mise en page de texte ou la création de gabarits lorsqu'on enseigne le français des affaires pour encourager l'utilisation de l'ordinateur.
- Fournir des tâches pour s'exercer à organiser de l'information, faire un sommaire ou écrire des résumés concis.
- Développer des activités sur la correction de fautes à partir des textes rédigés par les apprenants.
- Encourager les apprenants à réviser et à corriger leurs textes de façon systématique.
- Encourager les apprenants à écrire et à envoyer des lettres formelles pour acquérir de la pratique et de la confiance.
- Encourager les apprenants à développer une liste de contrôle pour la révision dont ils pourront se servir.

Ressources

Livres :

- BUREAU DE LA TRADUCTION. *Le guide du rédacteur*, Gouvernement du Canada, 1996, 320 p. *Le guide du rédacteur* fournit la réponse à une multitude de questions qui touchent l'emploi des majuscules, de l'italique et des signes de ponctuation. Il fournit aussi des réponses concernant la façon correcte d'écrire les nombres dans un texte, les abréviations, les citations et les coupures de mots en fin de ligne. Le guide expose toutes les techniques possibles pour féminiser un texte, les grandes règles de la correspondance, les principes de la langue claire et simple et les règles détaillées des références bibliographiques. (Extrait du matériel promotionnel)
- CAJOLET-LAGANIÈRE, Hélène, et Noëlle GUILLOTON. *Le français au bureau*, 6e éd., Les Publications du Québec, 2005, 754 p. Ouvrage de référence qui traite du français écrit et de l'orthographe, de la grammaire jusqu'à la rédaction. On y voit également les communications d'affaires, la typographie, la grammaire et le vocabulaire.
- CLAS, André, et Paul HORGELIN. *Le Français, langue des affaires*, 3e éd., Montréal, McGraw-Hill, 1991, 422 p.
- MALO, Marie. *Guide de la communication écrite au cégep, à l'université et en entreprise*, Québec-Amérique, 1996, 320 p. Cet ouvrage offre, sous forme de tableaux, de très nombreuses synthèses portant sur les divers types d'écrits.
- MULTICULTURALISME ET CITOYENNETÉ. *Pour un style clair et simple*, Gouvernement du Canada, 1993, 62 p. Ce manuel renferme des conseils qui aideront les fonctionnaires à rédiger des documents dans un style clair et simple. Il constitue une précieuse ressource pour quiconque veut produire des documents accessibles, clairs et précis à l'intention d'un vaste auditoire – experts ou non. Il comprend des chapitres sur la planification et la préparation des documents, l'organisation des idées, le style des phrases et des paragraphes, le choix des mots, et la présentation. Renferme une liste utile des points à retenir à la fin de chaque chapitre. (Texte promotionnel)

Sites Web :

- *Réseau canadien en alphabétisation et en compétences essentielles :* http://www.bdaa.ca/indexe.htm, Consulté le 2 juillet 2008. La Base de données en alphabétisation des adultes (BDAA) offre toute une gamme de ressources pour l'enseignement du français écrit (sites Web, documents, livres, logiciels).
- *Centre collégial de développement de matériel didactique :* http://www.ccdmd.qc.ca/media/auto_struc_04Auto.pdf, Consulté le 2 juillet 2008. Section portant exclusivement sur la rédaction de paragraphes. www.ccdmd.qc.ca, Consulté le 2 juillet 2008. Matériel en ligne pour l'enseignement de la rédaction et section spécialement dédiée aux allophones pour l'apprentissage de la grammaire. Cliquer sur la section « Amélioration du français ».
- *Office québécois de la langue française :* http://www.olf.gouv.qc.ca/, Consulté le 2 juillet 2008. Bibliothèque virtuelle qui offre en ligne, toute une série de ressources (dictionnaire terminologique, dépannage linguistique, lexiques et vocabulaires, modèles de lettres et de formulaires administratifs, etc.).
- *Gouvernement de l'Ontario :* http://www.onterm.gov.on.ca/guide.pdf, Consulté le 2 juillet 2008. Guide de rédaction du gouvernement de l'Ontario. Informations sur la lettre, la note de service, le communiqué etc.
- *Secrétariat national à l'alphabétisation :* http://www.web.net/~plain/PlainTrain/Francais/index2.html, Consulté le 2 juillet 2008.
- Informations sur le style clair et simple en rédaction.
- *Collège militaire royal du Canada :* http://webct.rmc.ca/writingcentredecriture/index_f.html, Consulté le 2 juillet 2008. Centre d'aide à la rédaction.

Mots clés pour la recherche sur Internet :

- Français des affaires
- Lettres d'affaires
- Écriture de lettres
- Lettres informelles
- Correction d'épreuves
- Révision
- Mise en page

Interaction sociale et professionnelle

UNITÉ 5 : Interaction sociale 136

UNITÉ 6 : Équipes de travail et rapports hiérarchiques 148

UNITÉ 7 : Service à la clientèle 160

UNITÉ 8 : Résolution de conflits 173

UNITÉ 5
Interaction sociale

Introduction

Au travail ou dans le quotidien, l'interaction sociale est un besoin de l'être humain. D'ailleurs, dans plusieurs situations professionnelles, il est très commun de se trouver dans l'obligation de communiquer avec des collègues, des clients ou d'intervenir dans la vie des autres.

Peu importe la nature du poste, un employé doit faire preuve d'adresse et d'efficacité au cours de ses dialogues professionnels pour réussir dans son travail.

L'unité 5 porte sur les fonctions langagières et les stratégies de communication utilisées dans l'interaction sociale et professionnelle. Les pages qui suivent présentent des facteurs qui affectent la communication, le maintien de la conversation et les problèmes de communication. On y trouve également des précisions sur le comportement et les normes culturelles acceptés dans un contexte de communication dans le monde du travail canadien. À la fin de l'unité, l'apprenant sera en mesure de mettre en pratique les techniques apprises lorsqu'il devra interagir socialement dans le quotidien, dans ses fonctions officielles ou en affaires.

Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC)

*La liste suivante établit la correspondance entre les niveaux du CLIC et quelques compétences clés des NCLC. Cette sélection, faite en fonction de l'unité « **Interaction sociale** », n'est pas exhaustive. Les enseignants peuvent consulter les « Objectifs terminaux par niveau » pour identifier d'autres compétences pertinentes.*

CLIC 5

NCLC 6 – I : Amorcer, soutenir et conclure une courte conversation formelle d'usage.

Présenter une personne de manière formelle à un petit groupe connu (p. ex. un invité, un conférencier).

Prendre ou annuler un rendez-vous.

Savoir présenter ou recevoir des excuses ou décliner une invitation.

Signaler à son interlocuteur que l'on n'a compris que partiellement.

Interrompre son interlocuteur pour pouvoir prendre la parole.

Faciliter la conversation en ajoutant des commentaires positifs.

NCLC 6 – I : Relever des données explicites et de l'information implicite dans des dialogues, contenant une introduction et une conclusion, portant sur la prise ou l'annulation de rendez-vous, la formulation d'excuses, l'expression de regrets et le signalement de difficultés de compréhension et de communication.

NCLC 5 – I : Relever des données explicites et de l'information implicite dans des notes, des lettres et des courriels modérément complexes (personnels ou non) dans lesquels on offre des compliments, on lance des invitations ou l'on exprime des goûts, des aversions ou des préférences.

NCLC 5 – I : Transmettre des messages personnels ou y répondre à l'aide d'une courte lettre, d'une note formelle ou d'un courriel pour lancer des invitations ou y donner suite, faire des mises à jour rapides ou exprimer des sentiments.

CLIC 6

NCLC 7- I : Présenter un invité ou un conférencier de manière formelle à un grand groupe de personnes connues.
Exprimer de la gratitude, de la satisfaction ou des souhaits, formuler une plainte, faire part d'une déception ou d'un mécontentement. Réagir convenablement lorsque l'interlocuteur fait de même. Vérifier sa compréhension.
Employer plusieurs stratégies pour soutenir la conversation.
Garder la parole lorsqu'il le faut.
Reprendre la parole après une interruption.
Changer de sujet.

NCLC 7 – I : Comprendre des renseignements et des opinions (énoncés ou inférés), au sujet des rapports entre les participants lorsqu'ils formulent des plaintes, donnent leur approbation ou leur désapprobation ou expriment de la gratitude, de l'appréciation, de l'espoir, de la déception, de la satisfaction ou de l'insatisfaction.

NCLC 6 – I : Relever des données explicites dans des notes, des courriels, des lettres et des avis publics modérément complexes contenant des annulations de dispositions ou des excuses.

NCLC 6 – I : Transmettre des messages personnels et y répondre à l'aide d'un courriel, d'une courte lettre ou d'une note formelle dans le but d'offrir des félicitations, des remerciements, des excuses ou de l'aide.

CLIC 7

NCLC 8 – I : Présenter quelqu'un de manière formelle à un grand groupe de personnes inconnues (p. ex. un invité, un conférencier). Souhaiter formellement la bienvenue, porter un toast et réagir lorsque l'interlocuteur en fait autant.
Présenter formellement ses condoléances.
Réagir à une plainte ou à un conflit mineur.
Réconforter et rassurer une personne affligée.
Gérer la conversation. Vérifier la compréhension de l'interlocuteur.
Employer plusieurs stratégies pour soutenir la conversation.
Encourager les autres à prendre part à la conversation.

NCLC 8 – I : Comprendre des détails, des opinions (énoncés ou inférés) et la situation de communication. S'ajuster au contexte et saisir les rapports entre les participants lorsque quelqu'un souhaite la bienvenue, souligne un départ, porte un toast, félicite une personne pour la réalisation d'un projet ou l'obtention d'un prix, ou offre ses condoléances.

NCLC 7 – I : Relever des données explicites et de l'information implicite dans des notes, des courriels et des lettres modérément complexes visant à exprimer sa gratitude, des souhaits, la satisfaction ou l'insatisfaction ou visant à porter plainte.

NCLC 8 – I : Relever des données explicites et de l'information implicite dans des notes, des courriels et des lettres modérément complexes dans lesquels on trouve des opinions générales, des commentaires, des réponses à des plaintes ou l'expression de condoléances.

NCLC 7 – I : Transmettre des messages personnels ou y répondre à l'aide d'un courriel, d'une courte lettre ou d'une note formelle pour exprimer de la gratitude ou des souhaits, formuler une plainte, faire part de sa satisfaction, de sa déception ou de son mécontentement, de son approbation ou de sa désapprobation.

NCLC 8 – I : Transmettre des messages personnels ou y répondre à l'aide d'un courriel, d'une courte lettre ou d'une note formelle dans le but d'exprimer ses condoléances, de tirer au clair une situation, de résoudre un conflit mineur ou de rassurer quelqu'un.

Suggestions pour l'élaboration de l'unité

Les éléments suivants peuvent servir de points de départ pour la planification des leçons.

Interaction sociale

Bavarder

- Saluer l'interlocuteur et s'informer de son bien-être. Utiliser des sujets de conversation de tous les jours (les sports, la météo, les nouvelles du jour, etc.), demander et exprimer des intentions, des souhaits, des désirs, faire des prévisions, poser et répondre à des questions usuelles, faire répéter, démontrer de l'intérêt et respecter l'espace personnel.

Interagir socialement

- Accueillir et prendre congé, faire et annuler des arrangements, partager et ajouter de l'information, vérifier la compréhension de l'interlocuteur, démontrer divers sentiments (intérêt, sympathie, déception, indifférence, etc.), s'excuser, demander et donner des renseignements concrets, donner des explications, donner et susciter une opinion ou un sentiment, réconforter.

Interaction en milieu de travail

Interagir au quotidien

- Bavarder, interpeller un interlocuteur, s'identifier et demander à l'interlocuteur de s'identifier, amorcer et maintenir la conversation, prendre congé.

Interagir en affaires

- Bavarder, souhaiter la bienvenue, se présenter et présenter quelqu'un, faire des suggestions et y répondre, demander des explications, des précisions, apporter une correction, traiter des plaintes, donner son avis et faire des recommandations, proposer des solutions pratiques, offrir son aide, donner et nuancer son opinion, maintenir la conversation, remercier et prendre congé.

Interagir dans les fonctions officielles

- Se présenter et présenter quelqu'un, souhaiter la bienvenue, amorcer, maintenir et clore la conversation, porter un toast, prononcer un discours, remercier et prendre congé.

Stratégies de communication

Identifier les facteurs qui affectent la communication

La communication non verbale (les gestes, les expressions faciales, la voix, le toucher, l'espace, la posture, le contact visuel), l'utilisation de l'humour, les différences culturelles, la communication interculturelle, les différences d'opinion, l'usage des différents niveaux de langue et de politesse.

Maintenir la conversation

Amener un sujet de conversation, traiter les interruptions, réorienter la conversation, garder le contact, exprimer son intérêt et son attention, demander et donner de l'information, donner et nuancer son opinion, éviter un sujet de conversation, prendre conscience du non verbal et le contrôler.

Éviter les problèmes de communication

Demander de répéter, de clarifier et de confirmer, exprimer son incompréhension, reformuler, répéter l'information pour confirmer la compréhension, mettre en pratique les techniques d'écoute active.

Ressources d'apprentissage

Ces ressources peuvent servir de référence pour complémenter l'unité.

Capacité de raisonnement (p.361)

Discussions et débats (p.363)

Écoute active – voir l'unité 17 (p.283)

Responsabilisation (p.368)

Suggestions de mises en situation et de thèmes

Les suggestions suivantes peuvent être utilisées pour créer diverses mises en situations.

Dans la communauté :

- faire du bénévolat;
- sortir et avoir une conversation avec un ami ou une connaissance;
- organiser un évènement communautaire (une vente de garage, une fête de quartier, une levée de fonds);
- organiser des rencontres, des soirées interculturelles (un cinq à sept, repas partage);
- participer à une réunion de parents-professeurs à l'école de son enfant;
- participer à différentes célébrations (festivals, fête du Canada, fête provinciale);
- s'inscrire à diverses activités offertes par sa ville;
- interagir avec des préposés au service à la clientèle;
- participer à des cérémonies (funérailles, baptêmes, mariages, célébrations religieuses, etc.);
- assister à une journée portes ouvertes dans sa communauté;
- assister à des consultations publiques.

En situation d'emploi :

- converser avec les collègues;
- prendre un repas avec un collègue;
- interagir avec des employés d'autres départements;
- assister à une fête au travail;
- interagir avec les membres de l'administration;
- participer à une conversation dans le contexte du service à la clientèle;
- rencontrer de nouvelles personnes lors d'une réception, d'un atelier, d'une conférence;
- réseauter pour créer des liens avec des clients, des employeurs;
- discuter de stratégies et de possibilités d'emploi avec un mentor;
- devenir membre d'une association, d'un club, d'une équipe;
- offrir son aide pour l'organisation d'activités sociales au travail.

En situation de formation :

- prendre un café, un repas avec des collègues;
- faire du clavardage;
- participer à des conversations, des discussions et des débats avec des collègues;
- participer à une foire d'emploi;
- rencontrer des employeurs;
- se mêler aux invités lors d'une conférence, d'une réception;
- organiser une soirée d'adieu pour un collègue;
- participer à des clubs et à des organismes collégiaux, universitaires et professionnels;
- s'inscrire à un club de recherche d'emploi.

Les thèmes suivants peuvent servir à approfondir d'autres habiletés en français langue seconde.

Culture canadienne (p.335)

L'apprenant peut :

- se documenter pour ensuite discuter des différences culturelles entre le pays d'origine des apprenants et le Canada dans des situations d'interaction sociale formelle et informelle, telles que : les naissances, les mariages, les funérailles, les soirées, les journées portes ouvertes et les rencontres au travail;
- mettre en pratique différentes fonctions langagières telles que : lancer ou répondre à des invitations, faire ou répondre à des compliments, éprouver du regret, présenter ou recevoir des excuses, des condoléances ou des marques d'appréciation, exprimer sa satisfaction ou son insatisfaction.

Famille et relations (p.348)

L'apprenant peut :

- mettre en pratique différentes stratégies de communication pour éviter des malentendus et de l'incompréhension et pour gérer les conflits avec un membre de la famille, un ami ou un voisin.

Exemples de tâches, CLIC 5

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Téléphoner à un ami, à un collègue ou à un client pour prendre un rendez-vous, refuser une invitation ou annuler une rencontre. S'excuser.	NCLC 6 – I : Prendre ou annuler un rendez-vous. NCLC 6 – I : Savoir présenter ou recevoir des excuses ou décliner une invitation.
2. Se mêler aux autres lors d'un évènement social. Amorcer, soutenir et clore une conversation.	NCLC 6 – I : Amorcer, soutenir et clore une courte conversation formelle d'usage. NCLC 6 – I : Faciliter la conversation en ajoutant des commentaires positifs.
3. Écouter un enregistrement vidéo ou une cassette d'une conversation de 2 à 5 minutes. Identifier les différentes étapes du dialogue, le niveau de langue et en saisir le sens et le sens sous-jacent.	NCLC 6 – I : Relever des données explicites et de l'information implicite dans des dialogues, contenant une introduction et une conclusion, portant sur la prise ou l'annulation de rendez-vous, la formulation d'excuses, l'expression de regrets et le signalement de difficultés de compréhension et de communication.
4. Écouter un enregistrement (p. ex. émissions radiophoniques, entrevues à la télévision, extraits de téléromans) de quelques minutes dans lequel les interlocuteurs sont fâchés, déçus, mécontents, enthousiastes, etc. Identifier la situation, la relation entre les interlocuteurs, leur humeur et les signes de leur état émotionnel.	NCLC 6 – I : Reconnaître, grâce à certains signes, l'humeur ou l'attitude des participants.
5. Lire des textes de 2 ou 3 paragraphes (p. ex. courriels, notes de service, lettres personnelles) modérément complexes qui expriment des goûts ou des préférences.	NCLC 5 – I : Relever des données explicites et de l'information implicite dans des notes, des lettres et des courriels modérément complexes (personnels ou non) visant à offrir des compliments, à lancer des invitations ou à exprimer des goûts, des aversions ou des préférences.
6. Lire une lettre personnelle envoyée à un ami qui fait la description d'évènements, de sentiments et de préférences.	NCLC 5 – I : Relever des données explicites et de l'information implicite dans des notes, des lettres et des courriels modérément complexes (personnels ou non) visant à offrir des compliments, à lancer des invitations ou à exprimer des goûts, des aversions ou des préférences.
7. Écrire un courriel de quelques lignes pour inviter un collègue à une fonction sociale et lui donner les directions pour s'y rendre.	NCLC 5 – I : Transmettre des messages personnels ou y répondre à l'aide d'une courte lettre, d'une note formelle ou d'un courriel pour lancer des invitations ou y donner suite, faire des mises à jour rapides ou exprimer des sentiments.
8. Écrire un courriel d'un paragraphe à un collègue pour exprimer ses sentiments face à la difficulté de trouver un emploi.	NCLC 5 – I : Transmettre des messages personnels ou y répondre à l'aide d'une courte lettre, d'une note formelle ou d'un courriel pour […] exprimer des sentiments.

Exemples de tâches, CLIC 6

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Simuler une conversation téléphonique pendant laquelle on organise une sortie (rencontre avec des amis, visite au musée). Spécifier le lieu, la date, l'heure, l'endroit et ce que chacun doit apporter.	NCLC 7 – I : Prendre et laisser des messages téléphoniques comportant de 5 à 7 éléments.
2. Présenter et remercier un conférencier dans le cadre d'une fonction officielle (p. ex. association professionnelle, présentation des services d'une agence d'établissement).	NCLC 7 – I : Présenter un invité ou un conférencier de manière formelle à un grand groupe de personnes connues.
3. Organiser une fête, un repas partage. À titre d'hôte, présenter les invités et pratiquer les éléments essentiels de la conversation.	NCLC 7 – I : Employer plusieurs stratégies pour soutenir la conversation. NCLC 7 – I : Vérifier sa compréhension. NCLC 7 – I : Changer de sujet.
4. Écouter un dialogue portant sur une plainte. Identifier la nature du problème, des opinions émises (p. ex. déception, insatisfaction, désapprobation, espoir) et proposer une solution.	NCLC 7 – I : Comprendre des renseignements et des opinions (énoncés ou inférés), au sujet des rapports entre les participants lorsqu'ils formulent des plaintes, donnent leur approbation ou leur désapprobation ou expriment de la gratitude, de l'appréciation, de l'espoir, de la déception, de la satisfaction ou de l'insatisfaction.
5. Lire un article de journal ou de revue portant sur un sujet du jour (p. ex. actualité, sport, météo).	NCLC 6 – IV : Montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif modérément complexe d'une page sur un sujet familier.
6. Lire des critiques de restaurants, de films, de pièces de théâtre, de spectacles, d'expositions dans le but d'organiser une sortie. Rapporter les détails, demander de l'information pour répondre à des besoins personnels (p. ex. fauteuils roulants, allergies alimentaires, etc.) Préciser la date, le lieu et l'heure de la sortie et faire la réservation.	NCLC 6 – III : Trouver 2 ou 3 renseignements dans des textes non continus modérément complexes. NCLC 7 – IV : Demander ou donner de l'information détaillée se rapportant à des besoins d'ordre personnel, à une variété d'activités quotidiennes et aux exigences habituelles du travail.
7. Écrire une courte lettre ou un courriel (p. ex. 1 ou 2 paragraphes) à un ami ou à un collègue pour le féliciter d'une réussite (p. ex. promotion, nomination, nouvel emploi, retraite, nouveau bébé, etc.)	NCLC 6 – I : Transmettre des messages personnels et y répondre à l'aide d'un courriel, d'une courte lettre ou d'une note formelle dans le but d'offrir des félicitations […].
8. Écrire une note de 5 ou 6 phrases à un ami ou à un voisin pour lui indiquer comment prendre soin de la maison, des plantes et d'un animal pendant son absence.	NCLC 6 – IV : Rédiger 1 ou 2 paragraphes pour […] fournir une description détaillée […] de lieux, d'objets, d'animaux, de plantes, de matériaux ou de routines et décrire une procédure simple.

Exemples de tâches, CLIC 7

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Offrir ses sympathies et son réconfort à une personne en deuil.	NCLC 8 – I : Présenter formellement ses condoléances. NCLC 8 – I : Réconforter et rassurer une personne affligée.
2. Participer à une conversation d'affaires (p. ex. dîner d'affaires, activités de réseautage). S'assurer de la fluidité de la conversation et de la participation de chacun.	NCLC 8 – I : Gérer la conversation. Vérifier la compréhension de l'interlocuteur. NCLC 8 – I : Employer plusieurs stratégies pour soutenir la conversation. NCLC 8 – I : Encourager les autres à prendre part à la conversation.
3. Écouter un court discours prononcé lors de différentes occasions (p. ex. porter un toast, souligner un départ, féliciter pour la réalisation d'un projet, etc.). Identifier le niveau de formalité et les émotions exprimées et indiquer s'ils sont appropriés.	NCLC 8 – I : Comprendre des détails, des opinions (énoncés ou inférés) et la situation de communication. S'ajuster au contexte et saisir les rapports entre les participants lorsque quelqu'un souhaite la bienvenue, souligne un départ, porte un toast, félicite une personne pour la réalisation d'un projet ou l'obtention d'un prix, ou offre ses condoléances.
4. Écouter un dialogue. Identifier le niveau de formalité, l'atmosphère, l'attitude des interlocuteurs et la justesse du propos.	NCLC 8 – I : Comprendre des détails, des opinions (énoncés ou inférés) et la situation de communication. S'ajuster au contexte et saisir les rapports entre les participants lorsque quelqu'un souhaite la bienvenue, souligne un départ, porte un toast, félicite une personne pour la réalisation d'un projet ou l'obtention d'un prix, ou offre ses condoléances.
5. Lire des lettres de remerciement qui expriment de la reconnaissance pour l'aide reçue. Relever la relation entre les correspondants, le niveau de formalité et les sentiments exprimés.	NCLC 7 – I : Relever des données explicites et de l'information implicite dans des notes, des courriels et des lettres modérément complexes visant à exprimer sa gratitude, des souhaits, la satisfaction ou l'insatisfaction ou visant à porter plainte.
6. Lire une courte lettre (1 ou 2 paragraphes) en réponse à une plainte. Identifier l'état d'esprit et l'intention de l'auteur de la lettre ainsi que la nature du problème et la solution proposée.	NCLC 8 – I : Relever des données explicites et de l'information implicite dans des notes, des courriels et des lettres modérément complexes donnant des opinions générales, des commentaires, des réponses à des plaintes ou visant à exprimer des condoléances.

7. Écrire une courte lettre (1 ou 2 paragraphes) au propriétaire d'un édifice à logement en réponse à une plainte concernant l'usage du stationnement. Demander une rencontre pour en discuter.	✎ NCLC 7 – I : Transmettre des messages personnels ou y répondre à l'aide d'un courriel, d'une courte lettre ou d'une note formelle pour […] faire part de sa satisfaction, de sa déception ou de son mécontentement, de son approbation ou de sa désapprobation.
8. Écrire un courriel (1 ou 2 paragraphes) à un collègue malade. Exprimer son empathie, lui souhaiter un prompt rétablissement et lui offrir de l'aide.	✎ NCLC 8 – I : Transmettre des messages personnels ou y répondre à l'aide d'un courriel, d'une courte lettre ou d'une note formelle dans le but d'exprimer ses condoléances, de tirer au clair une situation, de résoudre un conflit mineur ou de rassurer quelqu'un.

Points de langue et auto-apprentissage

Les enseignants devraient adapter le contenu linguistique aux besoins des apprenants et selon les exigences des tâches de chaque niveau. Les listes qui suivent ne sont que des exemples.

Points de langue

Vocabulaire et expressions :

- Le vocabulaire des astuces de la communication.
  C'est clair, ça me parle, ça me touche
- Les différents types de conversation
  Conversation, discussion, débat, clavardage, entretien professionnel, etc.
- Les expressions pour se présenter et présenter quelqu'un.
  Je suis …, je m'appelle …,
  Je vous présente …, j'aimerais vous présenter…
- Le vocabulaire de la conversation téléphonique
- Voir l'unité 19 *Conversation téléphonique à caractère personnel* et l'unité *20 Conversation téléphonique à caractère professionnel*
- Les expressions pour faire répéter, pour s'excuser.
  Pourriez-vous répéter s'il vous plaît? Pardon? Désolé mais je ne comprends pas!
  Excusez-moi! Je m'excuse!
- Les expressions pour donner son opinion.
  Je crois que, selon moi, à mon avis
- La reformulation du message.
  Si j'ai bien compris …, ce que je veux dire…, ce que vous dites c'est que…
- Les interjections.
  Ah! Aie! Oh! Hum! Enfin!

Grammaire

- Les temps de verbes pour faire une recommandation, pour faire part d'une décision, pour exprimer une contrainte (il faut, il faudrait + verbe), pour atténuer une opinion (conditionnel).
- Les temps de verbes pour exprimer son opinion et ses doutes (p. ex. l'indicatif et le subjonctif).
- Les verbes aller, souhaiter, aimer, désirer et s'excuser.
- Les structures pour inviter, proposer, accepter, refuser, informer, discuter, annoncer, influencer et préciser.
- Les prépositions de lieu.
- L'interrogation.
- La négation.
- L'utilisation des pronoms toniques (moi, toi, lui, etc.).

Prononciation :

- Les liaisons.
- L'intonation pour poser une question.
- Le français familier (l'ellipse du « ne »).

Comportement et normes culturelles :

- Le vouvoiement, le tutoiement, se serrer la main, se faire la bise.
- Le mot merci pour dire non.
- Le non verbal, le ton de voix, les silences.

Activités d'enrichissement et ressources pour l'enseignant

Activités d'enrichissement

- Échanger et comparer les différences culturelles dans les interactions sociales et professionnelles (la façon de penser, les préjugés culturels).
- Discuter de l'importance du « non verbal » dans la société canadienne-française et de son impact.
- Partager des expériences liées aux problèmes de communication : l'incompréhension, le malentendu.
- Discuter de l'égalité des sexes, de l'âge, des stéréotypes et de la hiérarchie dans un milieu professionnel et social.
- Participer à des sessions de clavardage.
- Mettre en pratique le non-dit, le sous-entendu, les interjections et le non verbal.

Ressources

Livres :

- GARCIA, Flavia. *En avant la grammaire, Montréal*, Didier, 2006, 240 p.

Guides et manuels :

- BAILEY, Cindy. *La classe interculturelle; guide d'activités et de sensibilisation*, Les éditions de la Chenelière, 1994.
- BARFÉTY, Michèle. *Expression orale 1- 2, CLE, 2005*.
- COULOMBE, Raymonde. *« Des activités de communication orale 1 et 2 », Les cahiers français*, no 10, Université Laval, École des langues vivantes, Faculté des lettres, 1997.
- FONTAINE, Monique. *Banque d'activités d'évaluation formative*, Québec, Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, 1998, 214 p.

Sites Web :

- *La communication non verbale* : www.cvm.qc.ca/gconti/905/905sch05-6.htm. Consulté le 21 mars 2009.
  Un document qui étudie la communication non verbale sous 8 différents aspects.
- *La Francophonie académique, culturelle et scientifique* : www.francofil.net. Consulté le 21 mars 2009.
  Un site pour découvrir de nombreuses ressources francophones.
- *Le centre d'apprentissage interculturel de l'institut canadien du service extérieur* : www.intercultures.ca. Consulté le 21 mars 2009.
  L'institut offre un centre d'apprentissage interculturel ainsi que le magazine Intercultures.
- *Le point du FLE* : www.lepointdufle.net. Consulté le 21 mars 2009.
  Un site qui offre des ressources pour enseigner le français.
- *Le centre de ressources pédagogiques* : www.pedagonet.com.Consulté le 21 mars 2009.
  Un site qui offre des ressources pédagogiques dans tous les domaines.

Logiciels et didacticiels :

- Tell Me More
  www.tellmemore.com. Consulté le 21 mars 2009.

Mots clés pour la recherche sur l'Internet :

- Salon de clavardage
- Stratégies de communication
- Interculturalisme
- Communication interculturelle
- Non verbal

UNITÉ 6

Équipes de travail et rapports hiérarchiques

Introduction

Le travail d'équipe est une réalité dans le milieu du travail. Ce type de travail exige le développement d'aptitudes et d'habiletés précises telles que l'écoute active, la gestion des conflits, l'affirmation de soi, la gestion de différentes personnalités, l'expression d'opinions, etc.

Afin de prendre une part active dans des équipes de travail, un employé doit bien comprendre les raisons d'être de ces équipes ainsi que les rapports hiérarchiques dans le milieu de travail canadien.

L'unité 6 aborde les rapports hiérarchiques et les raisons d'être des équipes de travail. Les pages qui suivent présentent les différents types d'équipes, leurs participants ainsi que les rôles de ceux-ci. On y trouve également des stratégies pour établir une bonne communication et travailler efficacement en milieu de travail. L'apprenant se familiarisera avec les réunions, les différents processus de décision, les relations entre collègues et les rapports d'autorité, ce qui lui permettra de participer activement au sein d'une équipe de travail.

Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC)

La liste suivante établit la correspondance entre les niveaux du CLIC et quelques compétences clés des NCLC. Cette sélection, faite en fonction de l'unité ***« Équipes de travail et rapports hiérarchiques »****, n'est pas exhaustive. Les enseignants peuvent consulter les « Objectifs terminaux par niveau » pour identifier d'autres compétences pertinentes.*

CLIC 5

- **NCLC 6 – I** : Amorcer, soutenir et conclure une courte conversation formelle d'usage.
  Prendre ou annuler un rendez-vous.
  Savoir présenter ou recevoir des excuses ou décliner une invitation.
  Interrompre son interlocuteur pour pouvoir prendre la parole.
  Faciliter la conversation en ajoutant des commentaires positifs.
- **NCLC 6 – II** : Donner un ensemble de consignes au sujet de la routine quotidienne; les étapes ne sont pas présentés en style télégraphique, mais en phrases enchaînées.
- **NCLC 6 – III** : Faire une suggestion simple et la justifier.
- **NCLC 6 – IV** : Participer à des discussions ou à des rencontres en petits groupes sur des sujets non personnels et familiers. Exprimer des opinions et des sentiments, l'obligation, la capacité et la certitude.
- **NCLC 6 – I** : Relever des données explicites et de l'information implicite dans des dialogues, contenant une introduction et une conclusion, portant sur la prise ou l'annulation de rendez-vous, la formulation d'excuses, l'expression de regrets et le signalement de difficultés de compréhension et de communication.
- **NCLC 6 – II** : Comprendre un ensemble de consignes même lorsqu'elles ne sont pas toutes présentées en style télégraphique; l'ordre doit être inféré à partir du discours.

CLIC 6

- **NCLC 7 – I** : Vérifier sa compréhension. Employer plusieurs stratégies pour soutenir la conversation. Garder la parole lorsqu'il le faut, reprendre la parole après une interruption; changer de sujet.
- **NCLC 7 – III** : Donner un avertissement ou y réagir. Dissuader quelqu'un de poser une action. Demander une rencontre, des recommandations et des avis et y donner suite.
  Faire une suggestion détaillée quant à la façon de résoudre un problème urgent ou d'apporter des améliorations.
- **NCLC 7 – IV** : Demander ou donner de l'information détaillée se rapportant à des besoins d'ordre personnel, à une variété d'activités quotidiennes et aux exigences habituelles du travail.
- **NCLC 7 – IV** : Prendre part à des discussions et à des rencontres en petits groupes. Exprimer des opinions, des sentiments et des réserves. Nuancer son opinion. Donner son approbation ou sa désapprobation.
- **NCLC 7 – II** : Comprendre des ensembles de consignes se rapportant à des tâches techniques et non techniques simples.
- **NCLC 7 – IV** : Montrer que l'on comprend la plupart des données explicites et certains renseignements implicites contenus dans une description détaillée, un rapport d'évènements ou un récit anecdotique lorsque les évènements (ou les étapes) ne sont pas rapportés dans l'ordre.
- **NCLC 6 – IV**: Rédiger 1 ou 2 paragraphes pour raconter une séquence d'évènements connus ou une histoire, fournir une description détaillée et une comparaison de personnes, de lieux, d'objets, d'animaux, de plantes, de matériaux ou de routines et décrire une procédure simple.

CLIC 7

- **NCLC 8 – I** : Réagir à une plainte ou à un conflit mineur. Gérer la conversation. Vérifier la compréhension de l'interlocuteur. Employer plusieurs stratégies pour soutenir la conversation. Encourager les autres à prendre part à la conversation.
- **NCLC 8 – III** : Signaler les problèmes et les solutions dans un domaine familier.
- **NCLC 8 – III** : Suggérer des changements dans un domaine familier.
- N**CLC 8 – IV** : Prendre part à un débat, à une discussion ou à une rencontre sur une question ou sur un sujet abstrait familier. Exprimer et analyser des opinions et des sentiments.
- **NCLC 8 – IV** : Exprimer des réserves, des inquiétudes. S'opposer à une position ou à une solution suggérée ou l'appuyer.
- **NCLC 8 – II** : Suivre un ensemble de consignes en plusieurs étapes sur des tâches techniques et non techniques pour l'exécution de processus ou de procédés connus.
- **NCLC 7 – III** : Relever des données explicites et de l'information implicite dans des textes continus modérément complexes contenant des estimations, des évaluations ou des conseils.
- **NCLC 8 – IV** : Écrire 3 ou 4 paragraphes pour raconter un évènement historique ou une histoire, pour exprimer ou analyser des opinions sur un sujet abstrait familier ou pour décrire et expliquer en détail un phénomène ou un processus.

Suggestions pour l'élaboration de l'unité

Les éléments suivants peuvent servir de points de départ pour la planification des leçons.

Le travail d'équipe

- **Définir les différents types d'équipe et leur raison d'être**

  L'équipe de travail permanente, l'équipe de travail temporaire, l'équipe de travail multidisciplinaire, l'équipe de travail en ligne.

- **Identifier les participants et le rôle de chacun**

  L'émetteur, le récepteur, l'animateur, le secrétaire, le meneur.

- **Assurer la gestion de l'équipe**

  Définir le rôle du meneur et ses responsabilités.

Les rapports hiérarchiques

- **Définir le rôle de gestionnaire**

  Diriger, motiver et encadrer les employés, négocier en cas de conflit, déléguer, donner des instructions, donner une rétroaction, annoncer, influencer, prendre des décisions, donner et demander de l'information, atteindre le consensus, assurer la collaboration entre les membres de l'équipe, évaluer son équipe.

- **Définir le rôle de l'employé**

  Demander et donner un avis, de l'aide, une clarification, consulter, protester, faire des suggestions, donner et répondre à une rétroaction, informer, s'informer et rapporter une information, suivre des instructions, utiliser divers niveaux de formalité, reconnaître ses erreurs, atteindre le consensus.

Communiquer efficacement en milieu de travail

- **Établir des stratégies de communication**

  Présenter une information concise et précise, présenter une décision clairement, exprimer son accord ou son désaccord, exprimer ses sentiments, demander une clarification, donner et demander une rétroaction constructive, utiliser le « non verbal », comprendre et respecter les différences culturelles en communication.

Ressources d'apprentissage

Ces ressources peuvent servir de référence pour complémenter l'unité.

Capacité de raisonnement (p.361)

Stratégies de communication – voir l'unité 5 (p.139)

Discussions et débats (p.363)

Écoute active – voir l'unité 17 (p.283)

Gestion du temps (p.366)

Recherche sur Internet (p.367)

Responsa-bilisation (p.368)

Suggestions de mises en situation et de thèmes

Les suggestions suivantes peuvent être utilisées pour créer diverses mises en situations.

En situation d'emploi / dans la communauté :

- participer à la formation d'une équipe (la taille de l'équipe, la planification du travail, les forces et les rôles de chacun, les rencontres);
- participer à différents types de réunions (d'équipe, de gestion, de syndicats, de clients, d'associations, de conseils d'administration);
- animer une réunion (d'une association communautaire, d'une coopérative);
- assurer la gestion d'une équipe (à titre de bénévole);
- préparer un ordre du jour, un compte rendu (comme membre d'un conseil d'administration);
- faire une intervention, une correction, un ajout d'information lors d'une réunion;
- résoudre un conflit (de valeurs, de besoins) entre les membres d'une équipe;
- diriger une session de travail d'une équipe;
- participer à l'évaluation des membres d'une équipe;
- consulter un supérieur immédiat à propos d'un problème;
- participer à une rencontre entre un représentant syndical, la direction et un employé;
- rencontrer la direction générale pour discuter d'un problème;
- coordonner les activités des membres d'une équipe;
- participer à une évaluation du rendement.

Les thèmes suivants peuvent servir à approfondir d'autres habiletés en français langue seconde.

Emploi (p.342)

L'apprenant peut :

- mener une recherche sur la culture d'une entreprise, les méthodes qui régissent les réunions de travail, les relations patronales et syndicales, les différents processus de décision et les rapports d'autorité;
- faire de la recherche sur le travail d'équipe efficace et simuler des scénarios tels que : résoudre un conflit à l'intérieur d'une équipe, donner des avis et faire des suggestions;
- pratiquer l'emploi de stratégies d'écoute active et de stratégies pour éviter les malentendus;
- rapporter des informations à un supérieur.

Culture canadienne (p.335)

L'apprenant peut faire de la recherche sur des thèmes tels que :

- la loi canadienne sur les droits de la personne;
- le droit du travail canadien;
- la réalité interculturelle au Canada, ce qui comprend : le respect des minorités visibles, les traditions vestimentaires (p. ex. le port du turban, du voile) et les pratiques religieuses en milieu de travail.

Exemples de tâches, CLIC 5

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Participer à la mise sur pied d'une équipe de travail : choisir un thème, définir le but, définir les rôles de chacun, planifier le travail.	NCLC 6 – IV : Participer à des discussions ou à des rencontres en petits groupes sur des sujets non personnels et familiers. Exprimer des opinions et des sentiments, l'obligation, la capacité et la certitude.
2. Organiser la première rencontre d'équipe et présenter l'ordre du jour.	NCLC 6 – IV : Décrire une marche à suivre simple.
3. Écouter le chef d'une équipe présenter les grandes lignes d'un projet (10 minutes) et identifier les principales étapes.	NCLC 6 – IV : Relever les idées principales et secondaires, les affirmations et les exemples donnés dans un exposé narratif ou descriptif ou à l'occasion d'une réunion ou d'une discussion de groupe.
4. Écouter un dirigeant d'entreprise présenter à ses employés les consignes de travail, l'échéancier concernant un nouveau projet (10 minutes). Relever les dix points les plus importants et échanger l'information avec ses collègues.	NCLC 6 – IV : Relever les idées principales et secondaires, les affirmations et les exemples donnés dans un exposé narratif ou descriptif ou à l'occasion d'une réunion ou d'une discussion de groupe.
5. Lire un texte (2 ou 3 paragraphes) modérément complexe portant sur la définition d'une équipe de travail ou sur les rapports hiérarchiques (voir les suggestions de sites Internet dans la section ressources).	NCLC 5 – IV : Montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif modérément complexe d'une longueur de 2 ou 3 paragraphes sur un sujet connu.
6. Lire un rapport d'étape (2 ou 3 paragraphes) modérément complexe d'une équipe de travail et vérifier la compréhension.	NCLC 5 – IV : Montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif modérément complexe d'une longueur de 2 ou 3 paragraphes sur un sujet connu.
7. Envoyer un courriel au chef de l'équipe de travail pour exprimer de l'inquiétude concernant un aspect du travail (p. ex. respect de l'échéancier).	NCLC 5 – I : Transmettre des messages personnels ou y répondre à l'aide d'une courte lettre, d'une note formelle ou d'un courriel pour […] exprimer des sentiments.
8. Écrire un paragraphe pour expliquer aux membres de l'équipe une nouvelle procédure, un nouveau formulaire, une nouvelle politique.	NCLC 5 – IV : Écrire un paragraphe pour rapporter ou raconter […] un procédé ou une routine, ou pour justifier un point de vue.

Exemples de tâches, CLIC 6

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Simuler une rencontre entre un patron et son employé pour discuter d'un manque de ponctualité. Offrir des suggestions pour améliorer la situation ou pour régler le problème.	NCLC 7 – III : Faire une suggestion détaillée quant à la façon de résoudre un problème urgent ou d'apporter des améliorations.
2. Organiser une réunion d'équipe pour présenter aux employés la nouvelle formule d'évaluation du rendement. Permettre à chacun d'exprimer son opinion, ses sentiments, son approbation/désapprobation, de prendre la parole, d'interrompre et de mettre en pratique des stratégies de communication efficace.	NCLC 7 – IV : Prendre part à des discussions et à des rencontres en petits groupes. Exprimer des opinions, des sentiments et des réserves. Nuancer son opinion. Donner son approbation ou sa désapprobation. NCLC 7 – I : Vérifier sa compréhension. Employer plusieurs stratégies pour soutenir la conversation. Garder la parole lorsqu'il le faut. Reprendre la parole après une interruption. Changer de sujet.
3. Écouter un chef présenter des modalités de travail à son équipe qui sont présentées dans le désordre et qui comportent des sous-entendus. Suggérer une meilleure façon d'établir l'ordre et la cohésion.	NCLC 7 – IV : Montrer que l'on comprend la plupart des données explicites et certains renseignements implicites contenus dans une description détaillée, un rapport d'évènements ou un récit anecdotique lorsque les évènements (ou les étapes) ne sont pas rapportés dans l'ordre.
4. Écouter un chef syndical présenter à des employés des solutions à un conflit qui sont présentées dans le désordre et qui comportent un sens sous-jacent. Exprimer son accord/désaccord et proposer des solutions de rechange.	NCLC 7 – IV : Montrer que l'on comprend la plupart des données explicites et certains renseignements implicites contenus dans une description détaillée, un rapport d'évènements ou un récit anecdotique lorsque les évènements (ou les étapes) ne sont pas rapportés dans l'ordre.
5. Lire le tableau des étapes de développement d'un projet, identifier les problèmes (p. ex. problèmes de responsabilités accrues, d'échéancier, de livraison) et à qui ces problèmes doivent être adressés.	NCLC 6 – IV : Montrer sa compréhension de graphiques cycliques, d'organigrammes et de calendriers ou d'horaires.
6. Lire l'auto-évaluation d'un employé en préparation à la rencontre d'évaluation du rendement. Identifier ses forces et ses faiblesses.	NCLC 6 – III : Relever des données explicites et des renseignements implicites dans des textes modérément complexes […].
7. Écrire un courriel d'un paragraphe pour annuler une réunion d'équipe. Expliquer la raison, offrir des excuses et suggérer une nouvelle date et heure.	NCLC 6 – I : Transmettre des messages personnels et y répondre à l'aide d'un courriel, d'une courte lettre ou d'une note formelle dans le but d'offrir […] des excuses.
8. Écrire un courriel (1 ou 2 paragraphes) aux membres du personnel pour expliquer en détail l'ajout d'un consultant, d'un spécialiste, d'une personne-clé au sein de l'organisation. Parler de son expérience et de la place qu'elle occupera.	NCLC 6 – IV : Rédiger 1 ou 2 paragraphes pour raconter une séquence d'évènements connus ou une histoire, fournir une description détaillée […].

Exemples de tâches, CLIC 7

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Participer à une réunion pour discuter des conséquences de coupures budgétaires. Exprimer ses inquiétudes, son accord/désaccord, ses réserves, proposer des solutions (p. ex. négocier, marchander) et prendre position.	NCLC 8 – IV : Prendre part à un débat, à une discussion ou à une rencontre sur une question ou un sujet abstrait familier […]. NCLC 8 – IV : Exprimer des réserves, des inquiétudes. S'opposer à une position ou à une solution suggérée ou l'appuyer.
2. Simuler un jeu de rôle entre un employé et son patron pour discuter du mécontentement de l'employé face à ses tâches ou à sa charge de travail (p. ex. trop routinier, pas de défis, débordé).	NCLC 8 – IV : Demander et fournir de l'information détaillée se rapportant à des besoins d'ordre personnel, à une variété d'activités quotidiennes et aux exigences habituelles du travail.
3. Simuler une réunion à laquelle assiste différents types de gestionnaires (p. ex. le style directif, le style paternaliste, le style persuasif, le style consultatif, le style participatif). Exprimer son opinion, son accord/désaccord, négocier et prendre position sur des sujets tels que le manque de ressources physiques, un employé problème, la distribution des tâches, les heures de travail pendant l'été ou les conflits de personnalité.	NCLC 8 – IV : Prendre part à un débat, à une discussion ou à une rencontre sur une question ou un sujet abstrait familier […]. NCLC 8 – IV : Exprimer des réserves, des inquiétudes. S'opposer à une position ou à une solution suggérée ou l'appuyer.
4. Écouter une conversation entre 2 employés sur un membre de l'équipe de travail qui essaie de refiler ses responsabilités aux autres. Identifier les faits, les opinions et les attitudes exprimés dans la conversation.	NCLC 8 – IV : Cerner l'idée principale lorsque celle-ci n'est pas clairement formulée dans un exposé oral relativement long. Comprendre la structure du discours et relever des données explicites. Relever des faits, des opinions et des mots ou expressions traduisant des attitudes dans des conversations portant sur des idées abstraites et complexes, mais portant sur un sujet connu.
5. Rechercher sur Internet des tests de personnalité (voir les sites Web dans la section ressources) et procéder à la constitution d'équipes de travail en fonction des types de personnalité.	NCLC 8 – IV : Trouver un certain nombre de renseignements dans un document de référence électronique et y accéder.
6. Lire des évaluations du rendement et identifier les points faibles. Suggérer des façons d'améliorer le rendement.	NCLC 7 – III : Relever des données explicites et de l'information implicite dans des textes continus modérément complexes […].

7. Écrire de 2 à 3 paragraphes (pour les apprenants de NCLC 7) ou de 3 à 4 paragraphes (pour les apprenants de NCLC 8) pour raconter son déménagement ou sa mutation.	✎ NCLC 7 – IV : Écrire 2 ou 3 paragraphes pour rapporter une suite d'évènements familiers tirés du passé, pour raconter une histoire ou pour fournir une description ou une comparaison détaillées. ✎ NCLC 8 – IV : Écrire 3 ou 4 paragraphes pour raconter un évènement historique ou une histoire, pour exprimer ou analyser des opinions sur un sujet abstrait familier ou pour fournir une description et une explication détaillées d'un phénomène ou d'un processus.
8. Écrire un courriel (1 ou 2 paragraphes) pour exprimer un sentiment (p. ex. de satisfaction, de déception, d'espoir, d'appréciation, etc.) à la suite du départ du gestionnaire immédiat.	✎ NCLC 7 – I : Transmettre des messages personnels ou y répondre à l'aide d'un courriel, d'une courte lettre ou d'une note formelle pour exprimer de la gratitude ou des souhaits, formuler une plainte, faire part de sa satisfaction, de sa déception ou de son mécontentement, de son approbation ou de sa désapprobation.

Points de langue et auto-apprentissage

Les enseignants devraient adapter le contenu linguistique aux besoins des apprenants et selon les exigences des tâches de chaque niveau. Les listes qui suivent ne sont que des exemples.

Points de langue

Vocabulaire et expressions

- Le vocabulaire de différents types d'équipe.
- Le vocabulaire de rapports hiérarchiques.
- Des expressions pour exprimer son accord/désaccord, son opinion, ses idées.
- Des expressions pour faire des suggestions, des recommandations.
- Des expressions pour exprimer des possibilités, des probabilités.
- Des expressions idiomatiques liées au travail d'équipe :
  Les grands esprits se rencontrent, deux têtes valent mieux qu'une, avoir l'esprit d'équipe, se péter les bretelles, ramener sur le tapis, etc.

Grammaire

- Les phrases hypothétiques
- Le style indirect
- La voix passive
- Le subjonctif
- Le superlatif des adjectifs
- Les pronoms relatifs
- La concordance des temps
- Les interjections.

Prononciation

- L'intonation
- L'ellipse du ne, le pronom tu , les pronoms il et elle

Autres

- Le code vestimentaire en milieu de travail
- La communication non verbale

Auto-apprentissage

Pour approfondir ses connaissances, l'apprenant peut chercher de l'information sur :

- la communication interculturelle;
- les styles de communication;
- la langue des affaires;
- la multiethnicité en milieu de travail, les enjeux sociaux du XXIe siècle.

Pour la mise en pratique, l'apprenant peut :

- se joindre à un groupe de clavardage pour discuter des thèmes abordés en salle de classe;
- faire de l'observation en milieu de travail (jumelage);
- faire du bénévolat en milieu de travail.

Au sein de sa communauté, l'apprenant peut :

- faire du bénévolat (participer à un travail d'équipe pour la réalisation d'un projet ou la réalisation d'une tâche spécifique : levée de fonds, organisation d'un évènement);
- se joindre à une association professionnelle et proposer ses services à différents niveaux;
- observer les relations hiérarchiques entre les employés et les employeurs dans des endroits publics (magasins, banques, restaurants, etc.).

Activités d'enrichissement et ressources pour l'enseignant

Activités d'enrichissement

- Revoir et mettre en pratique la critique constructive.
- Initier les apprenants à la pensée positive et à l'écoute active.
- Faire des exercices de reformulation d'énoncés négatifs en énoncés positifs.
- Faire une recherche sur les différents types de personnalités dans un milieu de travail.
- Discuter de la communication en milieu de travail multiculturel.
- Parler des rapports hiérarchiques en milieu de travail dans son pays d'origine.

Ressources

Livres :

- BOYER, Pierrette. *Les passe-partout de la conversation*, Ottawa, Direction générale de la formation linguistique, 1981, 232 p.
- CAJOLET-LAGANIÈRE, Hélène, et Noëlle GUILLOTON. *Le français au bureau 6e éd.*, Les Publications du Québec, 2005, 760 p.

Guides et manuels :

- CARDINAL, Guylaine. *Leçons accompagnatrices de la série Le français langue seconde par thèmes, Niveau avancé*, Sainte-Geneviève, Guylaine Cardinal, 1998, 101 p.
- FAY-BAULU, Cécile et Irène SALIBA. *Comprendre des énoncés simples 3e éd.*, Sodilis Éditeur Librairie, 1990, 61 p.
- MIQUEL, Claire. *Vocabulaire progressif du français avec 250 exercices, Niveau Intermédiaire*, Paris, Fernand Nathan, 1999, 190 p.
- MIQUEL, Claire. *Vocabulaire progressif du français avec 250 exercices, Niveau Avancé*, Paris, Fernand Nathan, 1999, 192 p.
- POISSON-QUINTON, Sylvie, et Reine MIMRAN. *Expression écrite, Niveau 2*, Paris, Fernand Nathan, 2006, 127 p.

Livres audio :

- BARFÉTY, Michèle, et Patricia BEAUJOIN. *Expression orale, Niveau 2*, Paris, Fernand Nathan, 2005.
- BARFÉTY, Michèle, et Patricia BEAUJOIN. *Expression orale, Niveau 3*, Paris, Fernand Nathan, 2006.

Sites Web :

- *Apprendre et enseigner la langue française* : http://apprendre.over-blog.fr/categorie-10386484.html. Consulté le 21 mars 2009.
  Fiche expression orale, apprendre le français.
- *Le profil de mes champs d'intérêt (jeu questionnaire)* : www.Clicfp.qc.ca. Consulté le 21 mars 2009.
- *Canoe* (test sur le travail d'équipe) : http://fr.canoe.ca/artdevivre/test_interactif/27/. Consulté le 21 mars 2009.
- *Gouvernement du Québec* : http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/fr/langue-francaise/apprendre-ligne/francais-ecrit.html. Consulté le 21 mars 2009.
  Cours de français écrit et les réalités du marché du travail.
- *Centre d'apprentissage interculturel* : www.interculturelles.gc.ca. Consulté le 21 mars 2009.
  Stratégies pour une communication interculturelle efficace.
- *Joboom* : www.Joboom.com. Consulté le 21 mars 2009.
  « Le canapé » Lieu d'échange entre les travailleurs et les experts en emploi.
- *Mazemaster* (autoévaluation) : www.Mazemaster.on.ca. Consulté le 21 mars 2009.
  Tests reliés à la connaissance de soi.
- *Monster* : www.Monster.ca. Consulté le 21 mars 2009.
  10 questions conseils carrière : http://contenu.monster.ca/tools/teamplayer/
- *Université Laval. Faculté de l'éducation* : www.tact.fse.ulaval.ca/fr/. Consulté le 21 mars 2009.
  Article sur le travail en équipe.

Mots clés pour la recherche sur Internet :

- Travail d'équipe
- Rapports hiérarchiques
- Multiethnicité
- Communication en entreprise
- Tests de personnalité
- Tests d'orientation
- Communication interculturelle
- Tests de recrutement

UNITÉ 7
Service à la clientèle

Introduction

Dans le marché du travail canadien, plusieurs entreprises utilisent le service à la clientèle comme un puissant outil de marketing. Afin d'être un consommateur averti ou un vendeur efficace, il est important de prendre connaissance des différentes caractéristiques du service à la clientèle.

Au sein de sa communauté, l'apprenant sera appelé en tant que consommateur à acheter, à négocier un produit ou un service et à porter plainte. Dans le marché du travail, l'employé sera appelé à savoir comment vendre un produit ou un service, interagir avec les clients et répondre à des plaintes.

L'unité 7 définit les concepts de base du service à la clientèle et ses caractéristiques. L'apprenant sera en mesure d'identifier les différents types de clients et de publicités, d'appliquer les techniques de base d'une vente et de répondre par écrit ou verbalement à une plainte. On y verra également quelques trucs et méthodes pour s'informer sur un produit ou un service et pour bien formuler une plainte. Ces renseignements permettront à l'apprenant d'être un consommateur averti et un vendeur efficace.

Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC)

*La liste suivante établit la correspondance entre les niveaux du CLIC et quelques compétences clés des NCLC. Cette sélection, faite en fonction de l'unité « **Service à la clientèle** », n'est pas exhaustive. Les enseignants peuvent consulter les « Objectifs terminaux par niveau » pour identifier d'autres compétences pertinentes.*

CLIC 5

- **NCLC 6 – I :** Amorcer, soutenir et conclure une courte conversation formelle d'usage.
- **NCLC 6 – I :** Savoir présenter ou recevoir des excuses ou décliner une invitation.
- **NCLC 6 – III :** Faire une suggestion simple et la justifier.
- **NCLC 6 – III :** Formuler une demande d'un article.
- **NCLC 6 – I :** Relever des données explicites et de l'information implicite dans des dialogues, contenant une introduction et une conclusion, portant sur la prise ou l'annulation de rendez-vous, la formulation d'excuses, l'expression de regrets et le signalement de difficultés de compréhension et de communication.
- **NCLC 6 – I :** Reconnaître, grâce à certains signes, l'humeur ou l'attitude des participants.
- **NCLC 6 – III :** Montrer que l'on comprend l'intention de l'interlocuteur et le sens de son propos lorsqu'il donne des suggestions, des conseils, des encouragements ou lorsqu'il formule des demandes.
- **NCLC 5 – III :** Relever des données explicites et des renseignements implicites dans des textes modérément complexes sur les affaires et les services, y compris des textes non continus.
- **NCLC 5 – I :** Transmettre des messages personnels ou y répondre à l'aide d'une courte lettre, d'une note formelle ou d'un courriel pour lancer des invitations ou y donner suite, faire des mises à jour rapides ou exprimer des sentiments.

CLIC 6

- **NCLC 7 – I :** Vérifier sa compréhension. Employer plusieurs stratégies pour soutenir la conversation. Garder la parole lorsqu'il le faut. Reprendre la parole après une interruption. Changer de sujet.
- **NCLC 7 – III :** Demander une rencontre, des recommandations et des avis et y donner suite.
- **NCLC 7 – III :** Faire une suggestion détaillée quant à la façon de résoudre un problème urgent ou d'apporter des améliorations.
- **NCLC 7 – I :** Comprendre des renseignements et des opinions (énoncés ou inférés), au sujet de rapports entre les participants lorsqu'ils formulent des plaintes, donnent leur approbation ou leur désapprobation ou expriment de la gratitude, de l'appréciation, de l'espoir, de la déception, de la satisfaction ou de l'insatisfaction.
- **NCLC 6 – I :** Relever des données explicites dans des notes, des courriels, des lettres et des avis publics modérément complexes contenant des annulations de dispositions ou des excuses.
- **NCLC 6 – I :** Transmettre des messages personnels et y répondre à l'aide d'un courriel, d'une courte lettre ou d'une note formelle dans le but d'offrir des félicitations, des remerciements, des excuses ou de l'aide.

CLIC 7

- **NCLC 8 – I :** Réagir à une plainte ou à un conflit mineur.
- **NCLC 8 – I :** Réconforter et rassurer une personne affligée.
- **NCLC 8 – I :** Gérer la conversation et vérifier la compréhension de l'interlocuteur.
- **NCLC 8 – III :** Signaler les problèmes et les solutions dans un domaine familier.
- **NCLC 8 – III :** Suggérer ou recommander des changements dans un domaine familier.
- **NCLC 7 – I :** Transmettre des messages personnels ou y répondre à l'aide d'un courriel, d'une courte lettre ou d'une note formelle pour exprimer de la gratitude ou des souhaits, formuler une plainte, faire part de sa satisfaction, de sa déception ou de son mécontentement, de son approbation ou de sa désapprobation.
- **NCLC 8 – I :** Transmettre des messages personnels ou y répondre à l'aide d'un courriel, d'une courte lettre ou d'une note formelle dans le but d'exprimer ses condoléances, de tirer au clair une situation, de résoudre un conflit mineur ou de rassurer quelqu'un.

Suggestions pour l'élaboration de l'unité

Les éléments suivants peuvent servir de points de départ pour la planification des leçons.

Définir le service à la clientèle

- **Définir le service à la clientèle et ses caractéristiques**

  Le personnel responsable (toute personne qui participe à la prestation du service à la clientèle), le processus (déroulement des opérations), les éléments physiques (l'apparence des bâtiments, la tenue vestimentaire du personnel, la signalisation, les cartes professionnelles).

- **Identifier les concepts de base du service à la clientèle**

  Le service efficace, courtois, personnalisé, empathique.

- **Identifier les différents types de clients**

  Le client occasionnel, le client fidèle, les clients internes (les employés de différents services au sein d'une même entreprise) et externes.

- **Identifier les différences culturelles qui peuvent avoir une incidence sur le service à la clientèle**

  Faire preuve de tact et de discernement, respecter la diversité, utiliser un langage non verbal approprié à certaines cultures (p. ex. donner la main, regarder dans les yeux), respecter l'espace privé lors de la communication face à face.

- **Nommer les différents types de publicité et de techniques de vente**

  La publicité persuasive, informative, projective, intégrative, mécaniste et suggestive. La vente sous pression, la vente à commission.

Interagir comme client

- **S'informer sur un produit, un service**
- **Demander un produit, un service**
- **Négocier, marchander un produit, un service, un prix**
  Choisir la bonne technique et le moment approprié.
- **Commander un produit par téléphone, en ligne, en personne**
- **Remplir un bon de commande**
- **Comprendre les étapes d'une vente**
  Exprimer ses besoins et demander des détails, des options, des offres. Accepter ou refuser des services, des options, des offres. Remercier et exprimer sa satisfaction.
- **Comprendre un contrat de vente ou de service**
  Résilier un contrat, modifier une offre de service.
- **Retourner un produit**
- **Écrire une lettre de commentaires, de suggestions**

Ressources d'apprentissage

Ces ressources peuvent servir de référence pour complémenter l'unité.

Capacité de raisonnement (p.361)

Stratégies de communication – voir l'unité 5 (p.139)

Discussions et débats (p.363)

Écoute active – voir l'unité 17 (p.283)

Gestion du temps (p.366)

Responsabilisation (p.368)

Techniques informatiques de base (p.370)

Porter plainte

- **Au téléphone ou en face à face**

  Définir un problème (un mauvais fonctionnement, une panne), demander de l'aide, de l'assistance technique, exprimer des sentiments (déception, frustration, crainte), exprimer ses attentes. Argumenter, échanger des informations. Demander de parler au superviseur, au gérant de département ou au responsable du service.

- **Par écrit**

  Rédiger un courriel ou une lettre de plaintes en respectant les normes de rédaction du français écrit.

- **Remplir un formulaire de remboursement, un formulaire de plainte**
- **Faire un suivi**

  Écrire une lettre ou téléphoner pour demander des explications. Demander de parler à un supérieur immédiat.

Interagir avec un client

- **Appliquer les techniques de base d'une bonne communication**

  L'écoute active, la communication non verbale (voir les unités 5 et 6). Reconnaître le pouvoir du client (sa possibilité de choisir). Mettre en pratique les notions de vente : « le client est roi » et « le client a toujours raison ».

- **Faire la promotion de produits et de services**

  Décrire, recommander, suggérer, persuader, négocier, discuter des termes et des conditions, répondre aux objections, prendre une commande et conclure une vente.

- **Fournir un service, une assistance, des explications, des solutions**

  Expliquer, décrire, répéter, reformuler, préciser, paraphraser, argumenter, donner des instructions, offrir des conseils, faire des suggestions, faire des concessions. Écrire un courriel, une lettre pour annoncer des soldes ou pour faire la promotion d'un service ou d'un produit.

- **Offrir un service après vente**

  L'assistance technique (l'entretien et la réparation du produit), la vente de pièces et d'accessoires.

- **Fidéliser le client**

  Appliquer l'approche client (satisfaire le client du premier coup). Créer une relation à long terme.

Traiter une plainte

- **Répondre par écrit à une plainte**

  Écrire un courriel, une lettre d'excuses, de refus. Offrir des alternatives. Offrir une compensation. Rendre l'offre meilleure. Réitérer sa volonté de bien servir le client.

- **Répondre verbalement à une plainte**

  Utiliser les principes de l'écoute active, de la non confrontation et de la communication non verbale (voir les unités 5 et 6). Exprimer son inquiétude, son empathie, réassurer, reconnaître ses erreurs. Demander de l'information. Expliquer son point de vue.Promettre une action prompte et adéquate. Proposer une solution adaptée, un compromis. Utiliser la technique de résolution de problèmes (voir l'unité 8).

- **Faire le suivi d'après-vente verbalement ou par écrit**

  Informer le client sur les mesures qui ont été prises. Réitérer sa volonté de bien servir le client.

Suggestions de mises en situation et de thèmes

Les suggestions suivantes peuvent être utilisées pour créer diverses mises en situations.

Dans la communauté :

- téléphoner à une compagnie de services Internet pour se plaindre d'un mauvais service (connexion défectueuse ou lente, perte d'information);
- retourner de la marchandise auprès d'un comptoir de service à la clientèle d'un grand magasin et demander un remboursement;
- s'informer auprès de différents optométristes du coût d'une paire de lunettes ou de lentilles de contact sous ordonnance et différents ajouts (verres progressifs, verres teintés, traitements antiégratignures, traitements antireflets). Comparer les prix et négocier la meilleure paire;
- négocier le prix d'un appareil ménager, d'une voiture, d'un meuble;
- écrire une lettre formelle à l'ombudsman (protecteur du citoyen) de sa province pour porter plainte;
- comparer et négocier des taux et avantages auprès de compagnies de cartes de crédit ou d'assurance auto. Choisir les plus avantageuses;
- contacter la régie du loyer de sa province pour se plaindre de son propriétaire (édifice mal entretenu, chauffage défectueux, toiture qui coule);
- se plaindre à un gérant de département du mauvais service donné par son employé.

En situation d'emploi :

- vendre un produit à un client très pointilleux, difficile, arrogant;
- faire la démonstration d'un produit;
- reprendre de la marchandise sans pouvoir offrir un remboursement au client;
- répondre à une lettre de plainte de la part d'un client fidèle (piètre service, produit défectueux);
- téléphoner à un client pour s'excuser des problèmes de commande (retard de livraison, erreur dans la livraison, pièce égarée);
- convaincre un client de choisir un modèle plutôt qu'un autre;
- faire du télémarketing;
- faire un suivi auprès d'un client et le renseigner sur les produits et services offerts par la compagnie.

Les thèmes suivants peuvent servir à approfondir d'autres habiletés en français langue seconde.

Emploi (p.342)

L'apprenant peut :

- répondre à des plaintes en tant que caissier, agent de centre de contact avec la clientèle, adjoint aux ventes, commis, vendeur, conseiller, coordonnateur, représentant, superviseur, réceptionniste, téléphoniste, preneur de commandes, livreur, installateur, technicien d'entretien;
- porter plainte auprès de centres de service à la clientèle.

Banque, service à la clientèle et téléphone (p.331)

L'apprenant peut :

- simuler une conversation en face à face ou téléphonique pour se renseigner au sujet de l'ouverture d'un compte de banque, de la demande d'un prêt, d'une hypothèque, d'une carte de crédit ou d'un service téléphonique;
- comparer les différents taux hypothécaires, les frais de service et pratiquer la négociation de ces taux.

Services communautaires et gouvernementaux (p.355)

L'apprenant peut :

- simuler une demande d'information, une demande de service;
- faire appel d'une décision auprès de son gouvernement ou auprès d'une agence de services communautaires (p. ex. la Prestations fiscale canadienne pour enfants, le crédit pour TPS, le crédit de taxe de vente harmonisée (TVH), les garderies et les logements subventionnés).

Exemples de tâches, CLIC 5

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Téléphoner à une compagnie pour s'informer au sujet d'un produit. Noter de 3 à 5 détails.	NCLC 6 – I : Prendre des messages téléphoniques comportant de 3 à 5 renseignements.
2. Participer à un jeu de rôle impliquant un vendeur et un client. Le client veut annuler un service (p. ex. gardiennage, déneigement, le câble). Exprimer des regrets, formuler des excuses.	NCLC 6 – I : Savoir présenter ou recevoir des excuses ou décliner une invitation.
3. Écouter un enregistrement téléphonique d'un vendeur qui tente de persuader son client d'acheter un produit ou un service en utilisant la technique de la vente sous pression. Identifier le sens sous-jacent.	NCLC 6 – III : Montrer que l'on comprend l'intention de l'interlocuteur et le sens de son propos lorsqu'il donne des suggestions, des conseils, des encouragements ou lorsqu'il formule des demandes.
4. Écouter un enregistrement d'une conversation de quelques minutes entre un vendeur et un client qui éprouve un problème avec un produit. Identifier la nature du problème, noter les attitudes et sentiments des interlocuteurs.	NCLC 6 – I : Relever des données explicites et de l'information implicite dans des dialogues portant sur la prise ou l'annulation de rendez-vous, la formulation d'excuses, l'expression de regrets et le signalement de difficultés de compréhension et de communication. NCLC 6 – I : Reconnaître, grâce à certains signes, l'humeur ou l'attitude des participants.
5. Identifier les détails, les particularités et les messages sous entendus d'offres de location de voitures.	NCLC 5 – III : Relever des données explicites et des renseignements implicites dans des textes modérément complexes sur les affaires et les services, y compris des textes non continus.
6. Identifier les détails, les particularités et les messages sous entendus d'offres de cartes de crédit. Comparer et faire un choix.	NCLC 5 – III : Relever des données explicites et des renseignements implicites dans des textes modérément complexes sur les affaires et les services, y compris des textes non continus.
7. Écrire une lettre d'un paragraphe au bureau d'éthique commerciale de sa province pour se plaindre d'un mauvais produit. Relater les faits, les dates et les personnes avec lesquelles il a fallu faire affaire lors du retour du produit.	NCLC 5 – IV : Écrire un paragraphe pour rapporter ou raconter une série d'évènements, pour décrire une personne, un objet, une scène, une illustration ou une photo, un procédé ou une routine, ou pour justifier un point de vue.
8. Écrire un courriel à un fournisseur de services (p. ex. Internet, une banque, un grand magasin) pour se plaindre d'un mauvais service. Exprimer sa frustration, sa déception.	NCLC 5 – I : Transmettre des messages personnels ou y répondre à l'aide d'une courte lettre, d'une note formelle ou d'un courriel pour […] exprimer des sentiments.

Exemples de tâches, CLIC 6

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Simuler une conversation entre un vendeur de téléphones cellulaires et un client. Le client explique en détail ses besoins et demande des précisions (p. ex. prix, fonctions, garantie).	NCLC 7 – IV : Demander ou donner de l'information détaillée se rapportant à des besoins d'ordre personnel, à une variété d'activités quotidiennes et aux exigences habituelles du travail.
2. Simuler un jeu de rôle entre un client et un vendeur qui utilise une technique de vente sous pression.	NCLC 7 – I : Garder la parole lorsqu'il le faut.
3. Simuler un jeu de rôle où le client appelle pour se plaindre d'un produit ou d'un service. Le représentant de service à la clientèle fait preuve d'un manque d'empathie et insinue que le client ne comprend rien. Identifier la nature de l'insatisfaction du client et ses attentes ainsi que les insinuations faites par le représentant.	NCLC 7 – I : Comprendre des renseignements et des opinions (énoncés ou inférés), au sujet de rapports entre les participants lorsqu'ils formulent des plaintes, donnent leur approbation ou leur désapprobation ou expriment de la gratitude, de l'appréciation, de l'espoir, de la déception, de la satisfaction ou de l'insatisfaction.
4. Écouter les instructions d'un technicien d'une compagnie sur l'utilisation un nouvel outil technologique (p. ex. *iPhone*, *BlackBerry*, imprimante, télécopieur).	NCLC 7 – II : Comprendre des ensembles de consignes se rapportant à des tâches techniques et non techniques simples.
5. Identifier des sites Web d'agences de protection du consommateur et informer le groupe de la nature de l'information contenue dans ces sites.	NCLC 6 – IV : Trouver et comparer 2 ou 3 renseignements dans un document de référence électronique et y accéder.
6. Lire un contrat de location de voiture et noter les renseignements importants (p. ex. le coût, la durée, le taux d'intérêt, les conditions de location, etc.), les spécifications techniques, les petits caractères et les messages sous-entendus.	NCLC 6 – III : Relever des données explicites et des renseignements implicites dans des textes modérément complexes contenant des conseils, des demandes, des spécifications.
7. Écrire un courriel d'un paragraphe pour remercier un agent du service à la clientèle d'avoir résolu un problème.	NCLC 6 – III : Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites.
8. Remplir un formulaire de plainte ou une demande de remboursement de divers services à la clientèle.	NCLC 6 – III : Remplir des formulaires modérément complexes.

Exemples de tâches, CLIC 7

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. À titre de propriétaire d'une entreprise, téléphoner au ministère responsable des normes d'accessibilité pour le service à la clientèle de sa province (p. ex. Ministère des Services sociaux et communautaires de l'Ontario) pour obtenir de l'information sur les mesures à prendre en vue de devenir accessible aux personnes handicapées.	NCLC 8 – IV : Demander et fournir de l'information détaillée se rapportant à des besoins d'ordre personnels, à une variété d'activités quotidiennes et aux exigences habituelles du travail.
2. Simuler un jeu de rôle entre un agent d'un centre de contact avec la clientèle et un client qui se plaint d'avoir été facturé 2 fois pour le même service (p. ex. réparation d'un appareil ménager, achat par carte de crédit, paiement de factures automatiques).	NCLC 8 – I : Réagir à une plainte ou à un conflit mineur.
3. Écouter une présentation de 10 à 15 minutes sur la gestion des plaintes ou la gestion des clients difficiles et créer un tableau de choses à faire et à ne pas faire.	NCLC 8 – IV : Cerner l'idée principale lorsque celle-ci n'est pas clairement formulée dans un exposé oral relativement long. Comprendre la structure du discours et relever des données explicites.
4. Simuler une rencontre entre un client et un fournisseur de service pour présenter et évaluer une solution possible à un problème (p. ex. soins spéciaux pour personnes âgées, soins spécialisés pour enfants handicapés).	NCLC 8 – III : Comprendre le sens premier et le sens inféré dans de longs messages où l'on fait des suggestions ou dans des communications d'urgence portant sur des avertissements ou des dangers.
5. Consulter un site Internet d'un service à la clientèle (p. ex. Postes Canada) pour obtenir de l'information pour retracer un colis perdu.	NCLC 8 – IV : Trouver un certain nombre de renseignements dans un document de référence électronique et y accéder.
6. Lire des « perles » des compagnies d'assurance (voir les mots clés pour la recherche sur Internet) et remettre les informations en ordre, reformuler si nécessaire et tirer des conclusions.	NCLC 8 – IV : Montrer sa compréhension du sens explicite et du sens inféré de descriptions, de rapports et de textes narratifs lorsque les évènements ne sont pas rapportés dans l'ordre chronologique. Tirer des conclusions.
7. Écrire un courriel d'un ou deux paragraphes à une compagnie pour faire un suivi de la demande de rabais faite à la suite de l'achat d'un appareil électronique.	NCLC 7, 8 – I : Transmettre des messages personnels ou y répondre à l'aide d'un courriel […].
8. À partir de l'information contenue dans des tableaux, écrire 2 ou 3 paragraphes (NCLC 7), 3 ou 4 paragraphes (NCLC 8) pour donner un aperçu de la situation de l'emploi dans les centres de contact avec la clientèle.	NCLC 7 – IV : Écrire 2 ou 3 paragraphes pour […] fournir une description ou une comparaison détaillée. NCLC 8 – IV : Écrire 3 ou 4 paragraphes pour […] fournir une description et une explication détaillées d'un phénomène ou d'un processus.

Points de langue et auto-apprentissage

Les enseignants devraient adapter le contenu linguistique aux besoins des apprenants et selon les exigences des tâches de chaque niveau. Les listes qui suivent ne sont que des exemples.

Points de langue

Vocabulaire et expressions

- Les expressions pour faire répéter :
  Pourriez-vous répéter, s'il vous plaît, je suis confus, je ne comprends pas, je ne suis pas certain de vous suivre
- Les expressions pour demander des explications, des précisions :
  Pouvez-vous m'expliquer?, voulez-vous dire que…, quelles explications pourriez-vous me donner?
- Les marqueurs de relation : *Premièrement, ensuite, puis, avant de finir, n'oubliez pas*
- Les expressions pour ajouter une information :
  De plus, sans mentionner que, sans oublier, non seulement, mais aussi, encore
- Les expressions pour donner une opinion :
  Selon moi, d'après moi, moi je pense que, personnellement, je crois que
- Les expressions idiomatiques : *Se faire avoir, en avoir pour son argent, ça coûte un bras, ça(ne) vaut (pas) la peine*

Grammaire

- Les expressions marquant l'opposition : *Alors que, contrairement à, tandis que, au lieu de, au contraire, par contre, etc.*
- Les expressions marquant la concession : *Pourtant, bien que, même si, etc.*
- Les expressions marquant la comparaison : *Beaucoup plus, tout aussi, de plus en plus, etc.*
- Les expressions marquant la conséquence : *À tel point, que, alors, aussi, c'est pour cela, etc.*
- Les expressions marquant la cause : *à cause de, grâce à, etc.*
- Les expressions marquant le but : *Dans le but de, en vue de, afin que, pour que, de manière à, etc.*
- Les superlatifs
- Les verbes exprimant la conséquence : *Provoquer, entraîner, occasionner, etc.*
- L'emploi du conditionnel dans les formules de politesse
- Les temps de verbes pour exprimer l'hypothèse :
  Si + présent / futur simple, présent, impératif
  Si+ imparfait / conditionnel présent
  Si+ plus-que-parfait / conditionnel passé
- Le subjonctif
- Le discours rapporté au passé
- La concordance des temps

Auto-apprentissage

Pour approfondir ses connaissances, l'apprenant peut :

- consulter les sites Web de grandes compagnies pour étudier plus attentivement leur publicité, leurs techniques de vente et leur service à la clientèle à partir des critères identifiés en salle de classe;
- dresser une liste des agences de protection du consommateur qui répondent à ses besoins.

Au sein de sa communauté, l'apprenant peut :

- observer le service à la clientèle de différents milieux (les magasins, les épiceries, les hôpitaux, les services des différents paliers de gouvernement) et rapporter ses observations à la classe.

Activités d'enrichissement et ressources pour l'enseignant

Activités d'enrichissement

- Fournir aux apprenants une liste d'associations qui protègent le consommateur.
- Expliquer aux apprenants les avantages et les inconvénients de magasiner en ligne, par téléphone (le télé-marketing), à la télévision (la télé-achat), d'acheter d'un vendeur itinérant (la vente à domicile), d'acheter aux États-Unis (les problèmes de douanes) et d'acheter par correspondance.
- Lire avec les apprenants des circulaires pour bien comprendre les techniques de ventes (les petits caractères, les dates de début de soldes, les quantités limitées, les bons d'achat différés).
- Expliquer aux apprenants le fonctionnement des cartes de crédit, le principe d'achat à crédit, les taux d'intérêt, leur calcul (cumulatif), les pénalités.
- Présenter aux apprenants le Bureau de crédit du Canada, leur inscription automatique à ce bureau et les conséquences encourues s'ils n'effectuent pas (ou ne paient pas à temps) leurs paiements de carte de crédit.
- Avertir les apprenants du danger de divulguer de l'information personnelle (numéro d'assurance sociale, numéro de carte de débit) à un inconnu que ce soit en face à face, au téléphone ou sur Internet.
- Expliquer aux apprenants la norme de certification de l'Organisation internationale de normalisation (ISO).
- Donner aux apprenants le nom d'associations de gens d'affaires et d'organismes de réglementation propre à des secteurs d'activités qui traitent les plaintes relatives à des produits et à des services particuliers.

Ressources

Livres :

- BOEHR, J.-L. *Évaluation de la qualité du service à la clientèle*, document de travail inédit, Trois-Rivières, Département des sciences de la gestion, Université du Québec à Trois-Rivières, printemps-été.
- COUPET, A. « Le service à la clientèle : De la stratégie de marketing à la gestion de la qualité », *Revue Gestion*, 1990, novembre, vol.15, no 4, p.27-36.
- CAJOLET-LAGANIÈRE, Hélène, et Noëlle GUILLOTON. *Le français au bureau 6e éd.*, Les Publications du Québec, 2005, 760 p.
- MENVIELLE, William, et J.D. PERREAULT. *Le service à la clientèle : certaines définitions et leurs implications*, Colloque Montréal 2006, Les nouvelles frontières de l'entreprise-Organiser son core Business, 19-20 juin UQAM (Montréal).

Sites Web :

- *Bureau de la concurrence du gouvernement du Canada*
  http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/epic/site/cb-bc.nsf/fr/h_00130f.html. Consulté le 21 mars 2009.
  Organisme indépendant dirigé par le commissaire de la concurrence. Il traite les plaintes du consommateur et fournit l'information nécessaire pour déposer une plainte contre un organisme.
- *Le conseil canadien des bureaux d'éthique commerciale :* www.ccbbb.ca. Consulté le 21 mars 2009.
  Dans chaque province, il y en a un. Celui-ci traite les plaintes concernant les entreprises locales.
- *Association de normalisation canadienne (Le CSA International)*
  www.csa-international.com. Consulté le 21 mars 2009.
  Services de certification et de mise à l'essai de produits. Organisme qui a pour mission de mettre les normes de l'entreprise au service des consommateurs et des entreprises.
- *Établissement.org :* http://etablissement.org/sys/faqs_detail.asp?faq_id=4000808. Consulté le 21 mars 2009.
  Comment porter plainte au sujet de produits ou services.

- *Wikipedia, l'encyclopédie libre :* http://fr.wikipedia.org/wiki/Techniques_de_vente. Consulté le 21 mars 2009.
  Information sur différentes techniques de vente. On y retrouve beaucoup de vocabulaire.
- *Le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises de l'Ontario :* http://www.gov.on.ca/mgs/fr/AbtMin/STEL02_047544.html. Consulté le 20 avril 2009.
  Ministère responsable de la protection des consommateurs. Il y en a un dans chaque province.
- *L'ombudsman de l'Ontario :* http://www.ombudsman.on.ca/fr.aspx. Consulté le 20 avril 2009.
  Dans chaque province du Canada, il y a en un. Celui-ci doit examiner les plaintes portées contre les organismes du gouvernement provincial.
- *Postes Canada*
  https://ssl.postescanada-canadapost.ca/corporate/about/contact_us/faqs-f.asp. Consulté le 21 mars 2009.
  Foire aux questions pour informer et créer des mises en situations en salle de classe.
- *L'Association canadienne du marketing :* www.the-cma.org. Consulté le 21 mars 2009.
  Association qui vient en aide aux consommateurs et qui a pour mandat de régler leurs plaintes. Le programme s'intitule « Opération intégrité ».

Mots clés pour la recherche sur Internet :

- Définition, principes, normes du service à la clientèle
- Techniques de vente
- Centre d'appel, centre de contact avec la clientèle
- Bon d'achat différé
- Perles de l'assurance
- Publicité
- Ombudsman

UNITÉ 8
Résolution de conflits

Introduction

Au travail comme dans le quotidien, il est très commun de se retrouver en situation de conflit. Plusieurs facteurs tels qu'un rythme effréné de travail, une tâche complexe à accomplir ou une interaction fâcheuse avec un collègue peuvent entraîner un conflit.

Certaines personnes peuvent se sentir mal à l'aise devant des situations conflictuelles et feront tout pour les éviter. Une telle réaction peut entraîner des effets à long terme sur les rapports avec autrui. Il est alors impératif de régler les conflits de façon rapide.

L'unité 8 présente différentes approches pour identifier, prévenir, gérer et résoudre des conflits. L'apprenant sera en mesure de découvrir et d'identifier les sources et les types de conflits pour ensuite développer des stratégies de négociation, de prévention et de gestion de conflits qu'il pourrait par la suite mettre en pratique.

Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC)

*La liste suivante établit la correspondance entre les niveaux du CLIC et quelques compétences clés des NCLC. Cette sélection, faite en fonction de l'unité « **Résolution de conflits** », n'est pas exhaustive. Les enseignants peuvent consulter les « Objectifs terminaux par niveau » pour identifier d'autres compétences pertinentes.*

CLIC 5

- **NCLC 6 – I :** Savoir présenter ou recevoir des excuses ou décliner une invitation.
- **NCLC 6 – I :** Faciliter la conversation en ajoutant des commentaires positifs.
- **NCLC 6 – I :** Signaler à son interlocuteur que l'on a compris que partiellement.
- **NCLC 6 – I :** Relever des données explicites et de l'information implicite dans des dialogues contenant une introduction et une conclusion, portant sur la prise ou l'annulation de rendez-vous, la formulation d'excuses, l'expression de regrets et le signalement de difficultés de compréhension et de communication.
- **NCLC 6 – I :** Reconnaître, grâce à certains signes, l'humeur ou l'attitude des participants.
- **NCLC 6 – III :** Montrer que l'on comprend l'intention de l'interlocuteur et le sens de son propos lorsqu'il donne des suggestions, des conseils, des encouragements ou lorsqu'il formule des demandes.
- **NCLC 5 – I :** Transmettre des messages personnels ou y répondre à l'aide d'une courte lettre, d'une note formelle ou d'un courriel pour lancer des invitations ou y donner suite, faire des mises à jour rapides ou exprimer des sentiments.

CLIC 6

- **NCLC 7 – I :** Exprimer de la gratitude, de la satisfaction ou des souhaits, formuler une plainte, faire part d'une déception ou d'un mécontentement. Réagir convenablement lorsque l'interlocuteur fait de même.
- **NCLC 7 – I :** Vérifier sa compréhension.
- **NCLC 7 – I :** Comprendre des renseignements et des opinions (énoncés ou inférés), au sujet des rapports entre les participants lorsqu'ils formulent des plaintes, donnent leur approbation ou leur désapprobation ou expriment de la gratitude, de l'appréciation, de l'espoir, de la déception, de la satisfaction ou de l'insatisfaction.
- **NCLC 6 – I :** Transmettre des messages personnels ou y répondre à l'aide d'un courriel, d'une courte lettre ou d'une note formelle dans le but d'offrir des félicitations, des remerciements, des excuses ou de l'aide.

CLIC 7

- **NCLC 8 – I :** Réagir à une plainte ou à un conflit mineur.
- **NCLC 8 – I :** Réconforter et rassurer une personne affligée.
- **NCLC 8 – I :** Gérer la conversation. Vérifier la compréhension de l'interlocuteur.
- **NCLC 8 – III :** Signaler les problèmes et les solutions dans un domaine familier.
- **NCLC 8 – III :** Suggérer ou recommander certains changements dans un domaine familier.
- **NCLC 8 – III :** Comprendre le sens premier et le sens inféré dans de longs messages où l'on fait des suggestions et des recommandations ou dans des communications d'urgence portant sur des avertissements ou des dangers.
- **NCLC 8 – I :** Transmettre des messages personnels ou y répondre à l'aide d'un courriel, d'une courte lettre ou d'une note formelle dans le but d'exprimer ses condoléances, de tirer au clair une situation, de résoudre un conflit mineur ou de rassurer quelqu'un.

Suggestions pour l'élaboration de l'unité

Les éléments suivants peuvent servir de points de départ pour la planification des leçons.

Définir les sources de conflits

- **Découvrir les sources de conflits**
  Les rapports de force ou de contrôle, la soumission, la contrainte, la domination, la fuite, les attentes, le pouvoir, la compétition et la mauvaise communication.
- **Identifier les types de conflits**
  Les conflits d'idées (le désaccord porte sur des opinions ou sur des points de vue différents), les conflits de valeurs (le différend porte sur un choix de vie ou sur une idéologie), les conflits d'intérêts (le différend porte sur les intérêts de chaque groupe ou personne) et les conflits de personnalité (ils sont issus de réactions d'antipathie ou de compétition).
- **Identifier les aspects négatifs et positifs d'un conflit**
  Les aspects négatifs : la perte de temps, la dépense d'énergie intellectuelle, émotionnelle et physique, les ruptures de communication et les ruptures dans les relations.
  Les aspects positifs : la valorisation de l'image de soi, une plus grande cohésion du groupe, la mise en valeur de la responsabilité individuelle, la prise de conscience d'une capacité créative individuelle et une bonne énergie collective.
- **Développer des stratégies de négociation**
  S'entraîner à concevoir des solutions négociées, s'entraîner à se retirer des conflits. Adopter une approche de résolution de problème (l'approche gagnant-gagnant). Écouter l'autre parti. Poser des questions pour connaître les arguments de l'autre parti, pour clarifier les problèmes et pour vérifier la compréhension. Rester ouvert aux autres. Se rapprocher aux autres et faire la distinction entre le problème et les personnes.

Prévenir les conflits

- **Identifier les techniques de prévention**
  La réduction des tensions, la canalisation de l'énergie vers des solutions, l'amélioration des relations de travail, l'ouverture vers le dialogue, l'évitement des éléments déclencheurs. Avoir de la considération pour son interlocuteur, observer son interlocuteur pour s'adapter à son langage, à son rythme et à sa compréhension. Interroger son interlocuteur pour mieux comprendre ses doutes, ses incompréhensions et ses ressentiments.

Gérer les conflits

- **Les styles de gestion de conflits**
  La collaboration, l'acceptation, le compromis, la contestation et l'évitement.
- **Les méthodes de gestion des conflits**
  La pratique de l'écoute active (voir l'unité 6), l'apprentissage de la négociation honnête, l'application des règles de communication de base (voir les unités 5 et 6), l'établissement des faits, l'identification des besoins des deux partis, l'évaluation de la situation, la prise de décision d'un processus de règlement, la recherche de solutions et la mise en œuvre de la solution choisie.

Ressources d'apprentissage

Ces ressources peuvent servir de référence pour complémenter l'unité.

Capacité de raisonnement (p.361)

Stratégies de communication – voir l'unité 5 (p.139)

Discussions et débats (p.363)

Écoute active – voir l'unité 5 (p.283)

Recherche sur Internet (p.367)

Responsabilisation (p.368)

Résoudre les conflits

- **Les techniques de résolution de conflits**
  La négociation, la médiation, la conciliation, l'arbitrage, la fuite, la stratégie, la prévention, le recours collectif, la justice réparatrice et le mode alternatif de résolution de conflits (le MARC).
- **La résolution de problèmes**
  La définition du problème, l'énumération de solutions possibles, l'évaluation de solutions (avantages et inconvénients de chacune), le choix d'une solution acceptable pour tous, l'application de cette solution et l'évaluation des résultats obtenus.

Suggestions de mises en situation et de thèmes

Les suggestions suivantes peuvent être utilisées pour créer diverses mises en situations.

Dans la communauté

- régler un conflit entre le propriétaire d'un immeuble et ses locataires (p. ex. problème de déchets dans les corridors, problème d'un manque de surveillance parental à la piscine);
- rencontrer le professeur de son enfant pour trouver une solution aux problèmes de comportement de l'enfant;
- régler un différend avec le garagiste (p. ex. réparation mal faite ou trop coûteuse);
- régler un problème de documents avec un représentant d'une agence gouvernementale (p. ex. Citoyenneté et Immigration Canada);
- régler un problème d'accréditation avec un représentant d'une association professionnelle;
- rencontrer un membre de la force policière pour résoudre un problème causé par un membre de sa communauté (p. ex. graffiti, vol, intimidation, taxage);
- discuter d'un problème avec un avocat spécialiste de l'immigration (p. ex. transfert d'argent, autorité parentale, parrainage).

En situation d'emploi :

- rencontrer le syndicat pour discuter d'un problème entre un employé et son gestionnaire (p. ex. l'employeur qui exige que l'employé fasse des heures supplémentaires, l'abus d'autorité);
- discuter du partage inéquitable des tâches au sein d'une équipe et en arriver à un consensus;
- organiser une rencontre entre deux départements pour régler un problème (partage d'information ou de ressources physiques);
- organiser une rencontre entre les membres d'un bureau pour régler un différend portant sur les différences culturelles (p. ex. la pratique religieuse, niveaux de confort quant au toucher et à l'espace personnelle);
- rencontrer son patron pour régler un problème personnel qui a une incidence sur sa vie professionnelle (p. ex. divorce, décès, adolescent difficile).

Les thèmes suivants peuvent servir à approfondir les sujets abordés dans cette unité.

Droit canadien (p.339)

L'apprenant peut :

- consulter des sites Web d'organismes dont le mandat est de défendre les droits des citoyens canadiens tels que La commission des droits de la personne, les bureaux d'aide juridique communautaires, les associations des locataires, le tribunal du logement, les différents corps policiers (fédéral, provinciaux, municipaux), Citoyenneté et Immigration Canada, Ressources humaines et Développement des compétences Canada.
- s'informer de la loi sur le droit du logement, le droit de la famille et les lois sur l'immigration pour résoudre des conflits.

Emploi (p.342)

L'apprenant peut :

- mettre en pratique les stratégies de gestion ou de résolution de conflits en milieu de travail. Chaque province a des organismes dont le mandat est de protéger le travailleur, que celui-ci travaille à temps complet ou à temps partiel. Les principaux organismes sont : Santé Canada (santé et sécurité au travail), le ministère du Travail, la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail.

Famille et relations (p.348)

L'apprenant peut :

- Mettre en pratique les principes qui sous-tendent l'interaction sociale pour prévenir ou résoudre les conflits familiaux, rebâtir une relation avec un membre de sa famille, un collègue, un ami ou un voisin. Toutes les techniques de résolutions de conflit qui sont présentées dans cette unité peuvent être appliquées aux disputes familiales.

Exemples de tâches, CLIC 5

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Participer à un jeu de rôle mettant en scène un patron et son employé qui arrive toujours en retard au travail.	NCLC 6 – I : Savoir présenter ou recevoir des excuses ou décliner une invitation.
2. Participer à une rencontre d'équipe pour solutionner un problème (p. ex. l'interdiction d'utiliser des cafetières personnelles dans les bureaux causant une perte de temps de travail engendrée par les déplacements vers la cafétéria). Exprimer ses opinions et sentiments et formuler des prédictions quant aux résultats.	NCLC 6 – IV : Participer à des discussions ou des rencontres en petits groupes sur des sujets non personnels et familiers ; exprimer des opi nions et des sentiments, l'obligation, la capacité et la certitude. NCLC 6 – III : Formuler une prédiction.
3. Écouter un enregistrement de 2 à 5 minutes d'une conversation conflictuelle entre deux employés de différents départements qui discutent de l'utilisation commune du photocopieur. Identifier les données explicites et l'information implicite ainsi que l'humeur et l'attitude des interlocuteurs.	NCLC 6 – I : Relever des données explicites et de l'information implicite dans des dialogues contenant une introduction et une conclusion […]. NCLC 6 – I : Reconnaître, grâce à certains signes, l'humeur ou l'attitude des participants.
4. Écouter un dialogue entre un patron qui veut à tout prix annuler un rendez-vous et un employé qui ne comprend pas les raisons mentionnées par son patron.	NCLC 6 – I : Relever des données explicites et de l'information implicite dans des dialogues, contenant une introduction et une conclusion, portant sur la prise ou l'annulation de rendez-vous, la formulation d'excuses, l'expression de regrets et le signalement de difficultés de compréhension et de communication.
5. Trouver en ligne une liste d'organismes venant en aide aux citoyens de sa province ou de sa région.	NCLC 5 – IV : Trouver 2 renseignements précis dans un site Web en français et y accéder.
6. Lire 2 ou 3 paragraphes d'un texte sur les problèmes en milieu de travail et répondre à des questions de compréhension.	NCLC 5 – IV : Montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif modérément complexe d'une longueur de 2 ou 3 paragraphes sur un sujet connu.
7. Envoyer un courriel ou une courte lettre à tous les membres de son équipe pour les inviter à participer à un dîner d'adieu donné en l'honneur d'un employé qui part à la retraite. Exprimer ses sentiments.	NCLC 5 – I : Transmettre des messages personnels ou y répondre à l'aide d'une courte lettre, d'une note formelle ou d'un courriel pour lancer des invitations ou y donner suite, faire des mises à jour rapides ou exprimer des sentiments.
8. Rédiger un paragraphe pour raconter un évènement conflictuel au travail (p. ex. conflit de personnalité, de valeurs ou d'opinions).	NCLC 5 – IV : Écrire un paragraphe pour rapporter ou raconter une série d'évènements, pour décrire une personne, un objet, une scène, une illustration ou une photo, un procédé ou une routine, ou pour justifier un point de vue.

Exemples de tâches, CLIC 6

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Exprimer son point de vue (satisfaction ou insatisfaction) concernant sa participation ou son annulation à une confére nce nationale portant sur un sujet de l'heure. S'assurer de bien comprendre son interlocuteur et réagir convenablement à ses propos.	NCLC 7 – I : Exprimer de la gratitude, de la satisfaction ou des souhaits, formuler une plainte, faire part d'une déception ou d'un mécontentement. Réagir convenablement lorsque l'interlocuteur fait de même. NCLC 7 – I : Vérifier sa compréhension.
2. Participer à une rencontre d'équipe pour prendre connaissance du nouveau programme d'évaluation du rendement. Exprimer des opinions, des réserves, des possibilités ou des probabilités.	NCLC 7 – IV : Prendre part à des discussions et à des rencontres en petits groupes. Exprimer des opinions, des sentiments et des réserves. Nuancer son opinion. Donner son approbation ou sa désapprobation. NCLC 7 – IV : Exprimer la possibilité ou la probabilité. Poser des questions à ces sujets.
3. Écouter des extraits d'émissions de télévision (p. ex. téléromans) de quelques minutes et identifier la nature de la communication entre les interlocuteurs, les sentiments et les opinions exprimés par chacun.	NCLC 7 – I : Comprendre des renseignements et des opinions (énoncés ou inférés) au sujet des rapports entre les participants lorsqu'ils formulent des plaintes, donnent leur approbation ou leur désapprobation ou expriment de la gratitude, de l'appréciation, de l'espoir, de la déception, de la satisfaction ou de l'insatisfaction.
4. Écouter la présentation d'un employé respon-sable du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT). Les instructions sont présentées dans le désordre. Les remettre en ordre.	NCLC 7 – IV : Montrer que l'on comprend la plupart des données explicites et certains renseignements implicites contenus dans une description détaillée, un rapport d'évènements ou un récit anecdotique lorsque les évènements (ou les étapes) ne sont pas rapportés dans l'ordre.
5. Lire un article de journal ou de revue sur un sujet de conflit dans le milieu du travail et en discuter avec le groupe.	NCLC 6 – IV : Montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif modérément complexe d'une page sur un sujet familier.
6. Lire un texte portant sur un sujet de conflit dans la communauté et proposer des suggestions et des améliorations.	NCLC 6 – IV : Montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif modérément complexe d'une page sur un sujet familier. NCLC 7 – III : Faire une suggestion exhaustive quant à la façon de résoudre un problème urgent ou d'apporter des améliorations.
7. Remplir un formulaire de rapport d'accident au travail.	NCLC 6 – III : Remplir des formulaires modérément complexes.
8. Rédiger 1 ou 2 paragraphes pour raconter à son travailleur social les évènements qui ont amené la suspension de son enfant de l'école ou le retard de paiement de son loyer.	NCLC 6 – IV : Rédiger 1 ou 2 paragraphes pour raconter une séquence d'évènements connus ou une histoire, fournir une description détaillée et une comparaison de personnes, de lieux, d'objets, d'animaux, de plantes, de matériaux ou de routines et décrire une procédure simple.

Exemples de tâches, CLIC 7

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Participer à un jeu de rôle mettant en scène 2 employés qui partagent le même bureau et qui ont une dispute interpersonnelle (p. ex. un employé incommodé par le parfum ou la radio du collègue).	NCLC 8 – III : Signaler les problèmes et les solutions dans un domaine familier. NCLC 8 – III : Suggérer ou recommander certains changements dans un domaine familier.
2. Simuler une rencontre avec son voisin pour régler un problème (p. ex. bruit causé par un enfant qui travaille le violon, téléviseur trop fort). Négocier une solution à l'amiable.	NCLC 8 – I : Réagir à une plainte ou à un conflit mineur. NCLC 8 – IV : Discuter de choix possibles.
3. Simuler une rencontre avec son patron pour discuter de la possibilité de travailler des heures flexibles pour composer plus facilement avec des obligations familiales (p. ex. enfant handicapé, personne âgée non autonome).	NCLC 8 – IV : Demander et fournir de l'information détaillée se rapportant à des besoins d'ordre personnels, à une variété d'activités quotidiennes et aux exigences habituelles du travail. NCLC 8 – IV : Discuter de choix possibles.
4. Simuler une rencontre entre des voisins et un corps policier pour discuter de problèmes dans un quartier (p. ex. violence, graffiti, bruits après 23 h, taux de criminalité).	NCLC 8 – IV : Prendre part à un débat, à une discussion ou à une rencontre sur une question ou un sujet abstrait familier.
5. Écouter un discours d'adieu pour souligner le départ d'un employé. Identifier les rapports entre les participants et le degré de formalité.	NCLC 8 – I : Comprendre des détails, des opinions (énoncés ou inférés) et la situation de communication. S'ajuster au contexte et saisir les rapports entre les participants lorsque quelqu'un souhaite la bienvenue, souligne un départ, porte un toast, félicite une personne pour la réalisation d'un projet ou l'obtention d'un prix, ou offre ses condoléances.
6. Consulter un site Internet sur la résolution de conflits et faire part des renseignements trouvés à la classe (voir la liste de sites Web à la fin de l'unité).	NCLC 8 – IV : Trouver un certain nombre de renseignements dans un document de référence électronique et y accéder.
7. Lire la narration d'un conflit (p. ex. politique ou social), remettre en ordre logique les évènements et en tirer des conclusions.	NCLC 8 – IV : Montrer sa compréhension du sens explicite et du sens inféré de descriptions, de rapports et de textes narratifs lorsque les évènements ne sont pas rapportés dans l'ordre chronologique. Tirer des conclusions.
8. Écrire quelques paragraphes sur un grand conflit mondial ou sur un sujet de l'heure. Fournir une description et des explications détaillées.	NCLC 8 – IV : Écrire 3 ou 4 paragraphes pour raconter un évènement historique ou une histoire, pour exprimer ou analyser des opinions sur un sujet abstrait familier ou pour fournir une description et une explication détaillées d'un phénomène ou d'un processus.

Points de langue et auto-apprentissage

Les enseignants devraient adapter le contenu linguistique aux besoins des apprenants et selon les exigences des tâches de chaque niveau. Les listes qui suivent ne sont que des exemples.

Points de langue

Vocabulaire et expressions

- Les expressions idiomatiques :
  Se fier à quelqu'un, laver son linge sale en famille, la langue m'a fourché, parler dans le vide, parler dans le dos de quelqu'un, parler pour ne rien dire, se faire des montagnes avec des riens, taper sur les nerfs de quelqu'un, se prendre pour un autre, piquer une crise, voir clair, grimper dans les rideaux, etc.
- Les expressions idiomatiques avec « avoir » :
  J'ai hâte de…, j'ai peur de…
- Les marqueurs de relation :
  Premièrement, ensuite, après ça, la démarche suivante est de…, enfin, finalement
- Les expressions pour exprimer un accord complet :
  Bien sûr, c'est évident, certainement
- Les expressions pour exprimer un accord mitigé :
  Je pense que oui, il est possible que, peut-être
- Les expressions pour exprimer une indécision :
  Je ne sais vraiment pas, ça dépend, j'ignore
- Les expressions pour exprimer un désaccord :
  Je ne crois pas, je ne pense pas

Grammaire

- Les verbes pour exprimer des désirs et pour faire une demande : savoir, aimer, espérer, détester, désirer, penser, venir… suivi d'un infinitif :
  J'aimerais avoir une rencontre
- Les subordonnées complétives introduites par « que » avec les verbes : penser, croire, dire, espérer, répondre, raconter
  Je pense que Julie est une bonne candidate, il espère qu'elle aimera son cadeau
- L'impératif affirmatif et négatif employé avec un pronom complément et les verbes pronominaux à l'impératif affirmatif et négatif :
  Faites-moi confiance, répondez-lui par courriel, ne lui répondez pas, inquiète-toi, ne t'inquiète pas
- Les adverbes de négation : ne…plus, ne…jamais
- Le conditionnel pour exprimer une formule de politesse :
  J'aimerais pouvoir vous aider
- Les phrases hypothétiques avec « si » et la concordance des temps :
  Si elle m'invite, j'accepte; si elle m'invitait, j'accepterais; si elle m'avait invité, j'aurais accepté
- L'infinitif dans les constructions impersonnelles :
  Il sera essentiel d'embaucher un employé, il vous sera nécessaire de faire vos devoirs
- Les interjections pour exprimer sa surprise, son indifférence, son opinion :
  Ah, bah, et bien, bof, bon
- Le discours rapporté au passé, la concordance des temps :
  Il a demandé à…si elle pouvait, elle a dit que, il a répondu que…

Autre

- Revoir les principes de l'écoute active et de la communication non verbale.

Auto-apprentissage

Pour approfondir ses connaissances, l'apprenant peut :

- faire de la recherche en bibliothèque ou sur Internet;
- regarder des émissions de télévision ou écouter des tribunes téléphoniques à la radio portant sur la résolution de conflits.

Au sein de sa communauté, l'apprenant :

- observer la scène politique régionale, provinciale et fédérale pour analyser les différentes façons de gérer les problèmes;
- devenir un membre actif d'une association, d'un organisme et participer aux réunions pour acquérir de l'expérience en gestion de conflits.

Activités d'enrichissement et ressources pour l'enseignant

Activités d'enrichissement

- amener l'apprenant à réfléchir sur son style de gestion de conflits;
- mettre en pratique différentes techniques de résolution de problèmes que l'apprenant pourra appliquer dans sa vie personnelle et professionnelle;
- demander aux apprenants de partager leurs expériences de gestion de conflits.

Ressources

Livres :

- LASCOUX, Jean-Louis. *Pratique de la médiation*, une méthode alternative à la résolution des conflits 4e éd., Thiron, Éditions ESF, 2007, 240 p.
- PICARD, Dominique et Marc EDMOND. *Petit traité des conflits ordinaires*, Éditions du Seuil, 2006, 255 p.
- POITRAS, Jean, et André LADOUCEUR. *Systèmes de gestion de conflits*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2004, 204 p.
- ROUSSEAU, Pierre. *Comprendre et gérer les conflits dans les entreprises et les organisations*, Lyon, Éditions Chronique Sociale, 1990, 170 p.

Sites Web :

- *Citoyenneté et Immigration Canada :* www.cic.gc.ca. Consulté le 21 mars 2009.
  CIC fait la promotion des idéaux particuliers que partagent tous les Canadiens.
- *La Gendarmerie royale du Canada :* http://www.grc.gc.ca. Consulté le 21 mars 2009.
  Le corps policier fédéral qui relève du gouvernement canadien.
- *Ressources humaines et Développement social Canada :* http://www.hrdc-dhrc.gc.ca.
  Consulté le 21 mars 2009.
  Ministère qui crée des programmes et appuie des initiatives qui aident la population canadienne à franchir les étapes de la vie : de familles avec enfants aux aînés, de l'école au travail, d'un emploi à un autre, du chômage au marché du travail, de la population active à la retraite.
- *Conseil des ressources humaines pour le secteur bénévole et communautaire :* http://www.hrvs-rhsbc.ca/info-rh/milieux-de-travail-conflits.cfm. Consulté le 20 avril 2009.
  Ce site Web offre de l'information sur la gestion des conflits quotidiens soit comment les percevoir, les comprendre et les gérer efficacement.
- *Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) :* http://www.labour.gov.on.ca/french/hs/whmis/. Consulté le 21 mars 2009.
- *Syndicat des employés-e-s de techniques professionnelles et de bureau d'Hydro Québec, Section locale 2000, SCFP-FTQ :* http://scfp2000.qc.ca/comites/del_sociaux/documents/050725_conflits.pdf.
  Consulté le 20 avril 2009. Information de base sur la technique de résolution de conflits.

Mots clés pour la recherche sur Internet :

- Gestion de conflits
- Relation de travail
- Médiation
- Négociation
- Mode alternatif de résolution de conflits (MARC)
- Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT)

Recherche d’emploi

UNITÉ 9 : Stratégies de recherche d’emploi 186

UNITÉ 10 : Rédaction du curriculum vitæ et de la lettre d’accompagnement 198

UNITÉ 11 : Préparation à l’entrevue de sélection 208

UNITÉ 9

Stratégies de recherche d’emploi

Introduction

Pour la plupart des nouveaux arrivants, la recherche d’emploi est la première priorité. La majorité d’entre eux espèrent trouver un emploi dans leur domaine d’intérêt ou dans le même champ de compétences; le plus difficile est de savoir par où commencer.

Avec les bons outils et les bonnes stratégies, rechercher un emploi peut devenir une expérience plaisante et fructueuse.

L’unité 9 comprend des stratégies pour permettre à l’apprenant d’atteindre ses objectifs de recherche d’emploi. On y retrouve des suggestions pour s’informer sur le marché du travail et s’y intégrer. Afin de maximiser sa recherche d’emploi, l’apprenant découvrira des techniques pour se mettre en valeur dans son curriculum vitæ et lors d’une entrevue. Ces nouveaux outils lui permettront de bien s’équiper avant de se lancer dans la recherche d’emploi.

Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC)

*La liste suivante établit la correspondance entre les différents niveaux du CLIC et une sélection des NCLC. Cette sélection, faite en fonction de l'unité « **Stratégies de recherche d'emploi** », n'est pas exhaustive. Les enseignants peuvent consulter les « Objectifs terminaux par niveau » pour identifier d'autres compétences pertinentes.*

CLIC 5

- **NCLC 6 – I** : Prendre ou annuler un rendez-vous.
- **NCLC 6 – IV** : Demander de l'information et en fournir dans le contexte d'une rencontre formelle ou informelle portant sur des activités de la vie de tous les jours.
- **NCLC 6 – I** : Amorcer, soutenir et conclure une courte conversation formelle d'usage.
- **NCLC 6 – III :** Montrer que l'on comprend l'intention de l'interlocuteur et le sens de son propos lorsqu'il donne des suggestions, des conseils, des encouragements ou lorsqu'il formule des demandes.
- **NCLC 5 – III :** Relever des données explicites et des renseignements implicites dans des textes modérément complexes sur les affaires et les services, y compris les textes non continus.
- **NCLC 5 – III :** Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites.

CLIC 6

- **NCLC 7 – IV :** Demander ou donner de l'information détaillée se rapportant à des besoins d'ordre personnel, à une variété d'activités quotidiennes et aux exigences habituelles du travail.
- **NCLC 7 – III :** Demander une rencontre, des recommandations et des avis et y donner suite.
- **NCLC 7 – IV :** Décrire 2 évènements, emplois ou procédures et les comparer en faisant ressortir les ressemblances et les différences.
- **NCLC 6 – III :** Relever des données explicites et des renseignements implicites dans des textes modérément complexes contenant des conseils, des demandes ou des spécifications.
- **NCLC 6 – III :** Trouver 2 ou 3 renseignements dans des textes non continus modérément complexes.
- **NCLC 6 – III :** Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites.

CLIC 7

- **NCLC 8 – I :** Prendre part à de brèves conversations téléphoniques d'une façon professionnelle.
- **NCLC 8 – IV :** Demander et fournir de l'information détaillée se rapportant à des besoins d'ordre personnel, à une variété d'activités quotidiennes et aux exigences habituelles du travail.
- **NCLC 8 – III :** Comprendre le sens premier et le sens inféré dans de longs messages où l'on fait des suggestions et des recommandations ou dans des communications d'urgence portant sur des avertissements ou des dangers.
- **NCLC 8 – IV :** Trouver un certain nombre de renseignements dans un document de référence électronique et y accéder.

Suggestions pour l'élaboration de l'unité

Les éléments suivants peuvent servir de points de départ pour la planification des leçons.

Connaître les spécificités du marché du travail canadien

- **S'intégrer dans le marché**

  La reconnaissance des titres de compétences étrangers, les professions protégées par des ordres professionnels (p. ex. l'ordre des architectes, l'ordre des ingénieurs), la reconnaissance des acquis, la nécessité d'avoir de l'expérience canadienne, le bilinguisme, les compétences essentielles, l'importance du réseautage, le code d'éthique et la culture d'une entreprise.

- **Connaître les normes**

  Les retenues d'impôt au Canada et les avantages imposables (les déductions à la source), les normes d'emploi (p. ex. le salaire minimum, les normes de santé et de sécurité, les heures de travail), le numéro d'assurance sociale ainsi que le traitement équitable des employés.

- **Rédiger un curriculum vitæ**

  Les différentes façons de rédiger un curriculum vitæ (CV) et une lettre d'accompagnement.

Maximiser sa recherche d'emploi

- **Identifier les objectifs personnels et professionnels de la recherche d'emploi**

  Les objectifs de carrière, les objectifs personnels, le service communautaire et l'apprentissage continu.

- **S'autoévaluer**

  Connaître ses valeurs, ses intérêts et ses accomplissements. Évaluer sa personnalité, sa capacité d'intégration et ses domaines de compétences (les compétences acquises et les compétences à acquérir). Prendre connaissance des compétences essentielles telles qu'identifiées par Ressources humaines et Développement des compétences Canada (voir la liste des sites Web à la fin de l'unité). Faire reconnaître ses expériences personnelles et professionnelles. Identifier ses méthodes ou ses stratégies d'apprentissage pour élaborer un plan d'apprentissage personnel.

S'informer sur le marché du travail

- **Cibler les marchés d'emploi**

  Identifier les tendances du marché dans son secteur d'activité. Identifier les secteurs à fort et à faible potentiel et les professions les plus recherchées. Effectuer une recherche sur le « marché caché » de l'emploi (8 postes sur 10 ne sont pas annoncés).

- **Identifier les services d'aide à l'emploi**

  Assister à des séances d'information sur le marché du travail. Demander des conseils d'orientation et de choix de carrière. Participer à des programmes d'aide à la recherche d'emploi (p. ex. club de recherche d'emploi), à des services d'aide au placement (p. ex. activités de jumelage ou d'observation au poste de travail), à des programmes de subventions salariales ou à des programmes de mentorat. Consulter Internet, les journaux, les revues professionnelles et commerciales et les répertoires de postes professionnels. Faire des entrevues d'information.

Ressources d'apprentissage

Ces ressources peuvent servir de référence pour complémenter l'unité.

Capacité de raisonnement (p.361)

Stratégies de communication – voir l'unité 5 (p.139)

Discussion et débats (p.363)

Gestion du temps (p.366)

Prise de notes – voir l'unité 1 (p.90)

Recherche sur Internet (p.367)

Responsabilisation (p.368)

Technique de lecture – voir l'unité 1 (p.90)

Faire sa recherche d'emploi

- **Passer à l'action**

  Posséder des outils gagnants (CV, lettre d'accompagnement). Établir une liste des démarches d'emploi contenant : le nom de l'entreprise, son adresse et son numéro de téléphone, la personne ressource, l'emploi postulé, les étapes franchies, le résultat obtenu et le suivi. Identifier les employeurs potentiels. Identifier les techniques d'approche (p. ex. se présenter sur place, téléphoner, faire de la sollicitation au hasard ou de la sollicitation à froid, envoyer son CV par courrier, par courriel ou par télécopieur). Faire des suivis.

- **Savoir se vendre, se mettre en valeur**

  Avoir une attitude positive, parler de ses démarches, développer un réseau de contacts (p. ex. les amis, la famille et les connaissances). S'assurer d'être visible. Mettre à profit ses connaissances, ses compétences et ses expériences. Savoir utiliser Internet. Savoir chercher du travail au bon endroit.

- **Savoir reconnaître la fraude pendant la recherche d'emploi**
  - le travail à domicile promettant une rémunération élevée;
  - la possibilité de devenir « riche rapidement » avec un petit investissement;
  - les descriptions de tâches trop vagues;
  - le travail à commission;
  - la divulgation du numéro d'assurance sociale, de carte de crédit ou de toute autre information financière avant de recevoir une offre d'emploi par écrit;
  - les entreprises demandant beaucoup d'argent pour leurs services de rédaction de CV;
  - la publicité d'appât (p. ex. annoncer à prix d'aubaine des produits qui ne sont pas offerts en quantités raisonnables).

Suggestions de mises en situation et de thèmes

Les suggestions suivantes peuvent être utilisées pour créer diverses mises en situations.

Dans la communauté / en situation de formation

- faire des entrevues d'information;
- téléphoner à des employeurs potentiels pour offrir ses services en tant que bénévole ou stagiaire;
- téléphoner aux agences de placement pour offrir ses services;
- entrer en communication avec des organisations professionnelles pour connaître leurs services d'aide à la recherche d'emploi, la situation du marché et les possibilités d'emploi ou de stage;
- se joindre à différents clubs ou à des associations pour faire du réseautage (p. ex. associations professionnelles, culturelles, sportives, religieuses);
- s'inscrire à des cours et à des ateliers offerts gratuitement par différents organismes communautaires ou service d'intégration au marché du travail;
- être à jour sur l'évolution du marché du travail;
- lire les descriptions de tâches se rattachant à son domaine;
- faire le Test des compétences essentielles dans le milieu de travail (TOWES);
- se trouver un mentor avec qui discuter d'une profession commune, des possibilités de travail ou de stage;
- faire de l'observation au poste de travail;
- faire du jumelage;
- s'inscrire à des ateliers de croissance personnelle et de communication (p. ex. la gestion du stress, la communication efficace, l'estime de soi);
- utiliser un guichet d'emploi en ligne pour faire de la recherche d'emploi;
- fréquenter des centres de ressources offrant des services gratuits (p. ex. le téléphone, le télécopieur, le photocopieur) et donnant accès à des listes d'employeurs, des guides et de la documentation pertinente à l'emploi recherché;
- participer à des foires à l'emploi dans sa région;
- rencontrer un professionnel qui fait l'évaluation des besoins individuels de formation ou un spécialiste en matière de la reconnaissance des acquis.

Les thèmes suivants peuvent servir à approfondir les sujets abordés dans cette unité.

Services communautaires et gouvernementaux (p.355)

L'apprenant peut :

- s'informer ou s'inscrire auprès de centres et d'organismes gouvernementaux et communautaires qui offrent des ateliers de recherche d'emploi, des services de mentorat ou des programmes d'aide financière aux chômeurs canadiens (p. ex. l'assurance-emploi).

Emploi (p.342)

L'apprenant peut :

- lire et discuter de l'information en ligne sur les tendances du marché du travail et leur incidence sur son milieu professionnel;
- faire des présentations sur différentes compagnies, sur la culture d'entreprise ou sur les styles de gestion;
- faire de la recherche en ligne pour ensuite discuter des sujets suivants : les codes d'éthiques professionnels, les normes professionnelles. Établir une comparaison entre le Canada et son pays d'origine.

Exemples de tâches, CLIC 5

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Téléphoner à un service d'aide à l'emploi pour s'inscrire à un atelier de techniques de recherche d'emploi.	NCLC 6 – I : Prendre ou annuler un rendez-vous.
2. Rencontrer une personne responsable du programme de reconnaissance des acquis pour ouvrir un dossier.	NCLC 6 – IV : Demander de l'information et en fournir dans le contexte d'une rencontre formelle ou informelle portant sur des activités de la vie de tous les jours.
3. Simuler une participation à un atelier de recherche d'emploi. Noter les suggestions, recommandations et encouragements qui sont offerts. Répondre aux demandes de l'animateur et identifier l'humeur et l'attitude des participants.	NCLC 6 – III : Montrer que l'on comprend l'intention de l'interlocuteur et le sens de son propos lorsqu'il donne des suggestions, des conseils, des encouragements ou lorsqu'il formule des demandes. NCLC 6 – I : Reconnaître, grâce à certains signes, l'humeur ou l'attitude des participants.
4. Consulter un site Web gouvernemental dans lequel sont offerts des renseignements sur un programme d'aide à l'emploi. Noter les services et les conditions d'inscription.	NCLC 5 – III : Relever des données explicites et des renseignements implicites dans des textes modérément complexes sur les affaires et les services, y compris les textes non continus.
5. Lire la description de postes convoités. Noter la description de tâches, les qualifications requises et le salaire.	NCLC 5 – III : Relever des données explicites et des renseignements implicites dans des textes modérément complexes sur les affaires et les services, y compris les textes non continus.
6. Rencontrer un représentant de sa profession pour le convaincre de participer à un jumelage.	NCLC 6 – III : Faire une suggestion simple et la justifier. NCLC 6 – III : Formuler une prédiction. NCLC 6 – IV : [...] Exprimer des opinions et des sentiments, l'obligation, la certitude et la capacité.
7. Envoyer un courriel à un ordre professionnel pour demander quelles sont les démarches à suivre pour devenir membre ou pour faire reconnaître ses qualifications.	NCLC 5 – III : Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites.
8. Consulter le site Web d'aide à l'emploi de sa ville ou de sa province et relever les points pertinents à sa recherche d'emploi.	NCLC 5 – II : Faire ressortir de 7 à 10 points importants d'une page d'information.

Exemples de tâches, CLIC 6

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Simuler une rencontre entre un conseiller à l'emploi et un client qui décrit ses besoins professionnels (p. ex. reconnaissance de sa formation, de son expérience et de ses compétences).	NCLC 7 – IV : Demander ou donner de l'information détaillée se rapportant à des besoins d'ordre professionnel, à une variété d'activités quotidiennes et aux exigences habituelles du travail.
2. Participer à un jeu de rôle mettant en scène un gestionnaire des ressources humaines et une personne qui demande une rencontre d'information. Au moment de la rencontre, la personne demande des avis et des solutions possibles à un problème (p. ex. comment acquérir de l'expérience de travail canadienne).	NCLC 7 – III : Demander une rencontre, des recommandations et des avis et y donner suite. NCLC 7 – III : Faire une suggestion détaillée quant à la façon de résoudre un problème urgent ou d'apporter des améliorations.
3. Décrire 2 postes différents provenant d'un même domaine. Faire des comparaisons (p. ex. conditions de travail, environnement, tâches).	NCLC 7 – IV : Décrire 2 évènements, emplois ou procédures et les comparer en faisant ressortir les ressemblances et les différences.
4. Simuler une participation à un atelier de croissance personnelle (p. ex. la pensée positive, les formes d'intelligence, la confiance en soi, la gestion du stress, etc.). Prendre des notes et en discuter avec le groupe.	NCLC 7 – IV : Montrer que l'on comprend la plupart des données explicites et certains renseignements implicites contenus dans une description détaillée, un rapport d'évènements [...]. NCLC 6 – II : Prendre des notes en partant d'un exposé oral ou d'une page d'information écrite.
5. Simuler une rencontre de réseautage formelle (p. ex. avec une personne qui occupe un poste semblable à celui que l'on convoite) pour obtenir de l'information sur un poste et pour créer un réseau de contacts.	NCLC 7 – IV : Demander ou donner de l'information détaillée se rapportant à des besoins d'ordre personnel, à une variété d'activités quotidiennes et aux exigences habituelles du travail.
6. Consulter le rapport annuel de l'entreprise cible et noter des renseignements pouvant être utiles lors d'une entrevue.	NCLC 6 – III : Trouver 2 ou 3 renseignements dans des textes non continus modérément complexes.
7. Lire un texte portant sur les compétences essentielles. Faire un résumé et en discuter avec le groupe.	NCLC 6 – IV : Montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif modérément complexe d'une page sur un sujet familier.
8. Assister à un atelier offert par le service de bénévoles d'un organisme. Prendre des notes et en discuter avec le groupe.	NCLC 6 – II : Prendre des notes en partant d'un exposé oral ou d'une page d'information écrite.

Exemples de tâches, CLIC 7

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Simuler un appel téléphonique pour parler au responsable de l'embauche. Se présenter, demander le nom du responsable, demander de lui parler.	NCLC 8 – I : Prendre part à de brèves conversations téléphoniques de façon professionnelle.
2. Simuler une participation à un atelier sur les compétences personnelles (p. ex. la confiance en soi, la fiabilité, la responsabilisation, l'esprit d'équipe, la polyvalence, etc.) ou sur les compétences générales (p. ex. l'utilisation de l'ordinateur, la résolution de problèmes, la conceptualisation, l'établissement d'objectifs, etc.). Exprimer des réserves et suggérer des solutions.	NCLC 8 – IV : Prendre part à un débat, à une discussion ou à une rencontre sur une question ou sur un sujet abstrait familier. Exprimer et analyser des opinions et des sentiments. NCLC 8 – IV : Exprimer des réserves, des inquiétudes. S'opposer à une position ou à une solution suggérée ou l'appuyer.
3. Présenter à ses collègues le résultat d'une recherche (p. ex. le marché caché de l'emploi, les escroqueries, l'utilisation d'Internet pour la recherche d'emploi, les techniques de réseautage).	NCLC 8 – IV : Demander et fournir de l'information détaillée se rapportant à des besoins d'ordre personnel, à une variété d'activités quotidiennes et aux exigences habituelles du travail.
4. Écouter le message d'un conseiller qui explique la démarche à suivre pour participer à un stage en milieu de travail. Noter les recommandations.	NCLC 8 – III : Comprendre le sens premier et le sens inféré dans de longs messages où l'on fait des suggestions et des recommandations [...]. NCLC 8 – III : Évaluer le bien-fondé d'une suggestion ou d'une solution envisagée.
5. Consulter les programmes d'éducation permanente des établissements scolaires pour obtenir de l'information sur des cours de rattrapage d'intérêt général.	NCLC 8 – III : Relever 3 ou 4 renseignements dans des textes non continus modérément complexes et établir des liens.
6. Consulter des sites Web du gouvernement fédéral et dresser une liste des emplois les plus prometteurs.	NCLC 8 – IV : Trouver un certain nombre de renseignements dans un document de référence électronique et y accéder.
7. Consulter la page Web de Statistique Canada qui porte sur les techniques de recherche d'emploi des immigrants (voir la liste de sites Web à la fin de l'unité). Relever trois ou quatre renseignements pertinents.	NCLC 7 – IV : Montrer sa compréhension de tableaux, de graphiques, de schémas et d'organigrammes modérément complexes. NCLC 8 – III : Relever 3 ou 4 renseignements dans des textes non continus modérément complexes et établir des liens.
8. Écrire un courriel de remerciement à un responsable de l'embauche pour le remercier d'avoir pris en considération sa demande et d'avoir offert l'occasion de le rencontrer en entrevue. Exprimer sa gratitude et formuler le souhait d'avoir de ses nouvelles très bientôt.	NCLC 7 – I : Transmettre des messages personnels ou y répondre à l'aide d'un courriel, d'une courte lettre ou d'une note formelle pour exprimer de la gratitude ou des souhaits, formuler une plainte, faire part de sa satisfaction, de sa déception, de son mécontentement, de son approbation ou de sa désapprobation.

Points de langue et auto-apprentissage

Les enseignants devraient adapter le contenu linguistique aux besoins des apprenants et selon les exigences des tâches de chaque niveau. Les listes qui suivent ne sont que des exemples.

Points de langue

Vocabulaire et expressions

- Les expressions idiomatiques
  Apprendre sur le tas, être branché, voler de ses propres ailes, se remettre dans le bain, être heureux comme un poisson dans l'eau, trembler comme une feuille
- Les expressions pour exprimer son hésitation
  J'hésite, je n'arrive pas à me décider, je ne sais pas, je ne sais pas quoi faire, je vais y réfléchir, je me demande si c'est une bonne idée
- Les expressions pour demander une confirmation ou une explication
  Vraiment? C'est vrai? Sérieusement? Non! Tu es sûr?
- Les expressions pour attirer l'attention de la personne à qui on parle
  Tiens!/Tenez! Écoute!/Écoutez! Tu sais!/Vous savez!
- Les expressions pour demander un renseignement
  Je voudrais savoir, j'aimerais savoir. Pouvez-vous me dire, pourriez-vous me dire? Je peux vous poser une question? Je peux vous demander quelque chose? Vous pouvez me donner un renseignement?
- Les expressions pour demander un service
  Vous pouvez, vous pourriez, vous voulez, vous voudriez, est-ce qu'il serait possible de…
- Les expressions pour proposer son aide, ses services
  Je peux vous aider… Je pourrais faire… Je peux / je pourrais vous donner un coup de main?
- Les expressions pour exprimer son découragement
  C'est trop! Impossible pour moi! Je n'y arriverai jamais! C'est au-dessus de mes moyens!
- Les expressions pour exprimer son opinion
  À mon avis, d'après moi, selon moi, pour ma part, pour moi, personnellement

Grammaire

- Les verbes pour parler de ses projets
  Je pense, je compte, j'ai l'intention de, j'ai prévu de
- Le futur simple
  Demain je lui téléphonerai et je prendrai rendez-vous
- La condition avec « si »
  Si je trouve du travail, nous ferons une grande fête.
  Si j'étais plus brave, je lui téléphonerais.
  Si j'avais su que le poste était ouvert, j'aurais postulé.
- Le passé composé et l'imparfait
  Je ne suis pas sorti parce que j'avais un examen à prépare
  Je travaillais depuis trois ans quand j'ai eu mon accident
- Les pronoms « en » et « y »
  Je lui en parlerai.
  Je vais y arriver.
- Le subjonctif présent
  J'aime que tu me dises la vérité.
  Je suis heureux (triste, surpris, désolé, déçu) que tu sois ici

Autre

- Revoir avec les participants les points suivants :
  - *l'apparence physique;*
  - *la tenue vestimentaire;*
  - *le protocole téléphonique;*
  - *les gestes et les attitudes appropriées lors de la recherche d'emploi;*
  - *la gestion des réactions émotionnelles et du stress (p. ex. la déception, la colère, le regret).*

Auto-apprentissage

Pour approfondir ses connaissances, l'apprenant peut :

- faire le Test de compétences essentielles dans le milieu du travail (TOWES);
- se rapporter à des profils des compétences essentielles pour déterminer quelles sont les plus importantes pour obtenir le poste désiré;
- chercher des emplois dans les journaux, les revues professionnelles et commerciales ou sur Internet pour approfondir le vocabulaire relié à son domaine d'expertise;
- participer à des groupes de discussions sur Internet;
- s'informer sur des employeurs potentiels;
- assister à des séances d'information sur le marché du travail;
- rencontrer un conseiller en orientation de carrière;
- lire des rapports annuels ou de la documentation produite par les services publics de l'entreprise où il aimerait travailler;
- utiliser les services techniques gratuits offerts par les bibliothèques et les clubs de recherche d'emploi.

Pour la mise en pratique au sein de sa communauté, l'apprenant peut :

- offrir ses services comme bénévole;
- s'inscrire à un club de recherche d'emploi, à des agences d'aide à l'emploi ou à des agences de placement;
- pratiquer le réseautage, se créer un réseau de contacts et de personnes ressources;
- se chercher un mentor;
- assister à des salons de l'emploi dans sa région.

Activités d'enrichissement et ressources pour l'enseignant

Activités d'enrichissement

- inviter un représentant d'organismes d'aide à l'emploi à donner un atelier de recherche d'emploi axé sur les besoins des apprenants;
- suggérer aux apprenants de faire des tests d'aptitudes, de compétences et d'attitudes offerts gratuitement en ligne;
- suggérer aux apprenants de consulter les répertoires de métiers et professions en demande et les répertoires des entreprises qui recrutent (ces répertoires sont disponibles dans les centres d'emploi du gouvernement);
- bâtir avec les apprenants un vocabulaire professionnel propre à chacun;
- consulter les offres d'emplois dans des journaux locaux et nationaux;
- établir un calendrier individuel de démarches d'emplois.

Ressources

Livres :

- GUENETTE, Mathieu. *Déjouer les attitudes kamikazes en recherche d'emploi*, Sainte-Foy, Éditions septembre, 2000, 100 p.
- SAINT-PIERRE, Gaétan. *Droit sur mon emploi, le guide, étape par étape, pour réussir sa recherche d'emploi*, Sainte-Foy, Éditions septembre, 2000,184 p.

Logiciels et didacticiels :

- http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/publications/fr/partenaires/Technique-recherche.pdf. Consulté le 21 mars 2009.
- Cours de formation interactif sur cédérom qui aborde les aspects essentiels de la démarche de recherche d'emploi. Convient aux nouveaux arrivants.

Sites Web :

- *CareerBuilder :* www.careerbuilder.com. Consulté le 21 mars 2009.
  Un site de recrutement bien établi.
- *Guichet emplois :* http://www.jobbank.gc.ca/Intro_fra.aspx. Consulté le 21 mars 2009.
  On y trouve des offres d'emploi que des employeurs envoient au gouvernement fédéral.
- *Job Port :* www.jobport.ca. Consulté le 21 mars 2009. Un site qui se spécialise dans les offres d'emplois canadiens. On y trouve des offres tirées de plusieurs agences de placement.
- *Job Shark :* www.jobshark.com. Consulté le 21 mars 2009. Site qui permet de chercher des emplois partout au Canada. Il est aussi possible de s'abonner à son bulletin électronique afin de recevoir des offres correspondant à ses compétences.
- *Monster :* www.monster.ca. Consulté le 21 mars 2009. Un site d'emploi populaire parmi les professionnels qui se trouvent au Canada. En plus des offres, le site possède une variété d'information sur la recherche d'emploi (disponible en français).
- *Workopolis :* www.workopolis.com. Consulté le 21 mars 2009. Un site qui publie des annonces tirées des journaux The Globe and Mail et The Toronto Star. De nombreux articles traitant de la recherche d'emploi sont aussi offerts dans le site (disponible en français).
- *Wow Jobs :* www.wowjobs.ca. Consulté le 21 mars 2009. Un site qui parcourt les sites Web des entreprises canadiennes pour trouver les emplois les plus recherchés.

Sites d'emplois gouvernementaux :

- *Statistique Canada :* http://cansim2.statcan.gc.ca/cgi-win/cnsmcgi.pgm?Lang=F&SP_Action=Sub&SP_ID=1803&SP_Mode=2. Consulté le 21 mars 2009.
  Site de données sur l'emploi et le chômage
- *GO Jobs :* www.govjobs.ca. Consulté le 21 mars 2009. Un répertoire d'emplois du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux et municipaux.
- *Carrières à la fonction publique fédérale :* www.jobs.gc.ca. Consulté le 21 mars 2009. Une source d'information en ligne sur comment obtenir une carrière à la fonction publique fédérale (disponible en français).
- *The Work Place :* http://www.theworkplace.ca/. Consulté le 21 mars 2009. Ce site du gouvernement du Canada fournit des outils pour aider les chercheurs d'emploi à entamer leurs recherches. Il donne aussi des liens à des annonces classées d'emplois de plus de 40 journaux canadiens.

Autres sites d'emplois :

- *Conseil canadien de l'entretien des aéronefs :* www.camc.ca/f. Consulté le 21 mars 2009. Un site de recrutement destiné à des professionnels qui travaillent dans le secteur aérospatial (disponible en français).
- *Charity Village :* www.charityvillage.com. Consulté le 21 mars 2009. Un site qui affiche des offres d'emploi dans le secteur sans but lucratif. On y trouve également plusieurs renseignements sur ce secteur au Canada.
- *InsuranceWorks :* www.insuranceworks.ca. Consulté le 21 mars 2009. Ce site contient des centaines d'emplois dans le secteur de l'assurance.
- *Medhunters :* www.medhunters.com. Consulté le 21 mars 2009. Babillard d'emploi à l'intention des professionnels médicaux (médecins, infirmières etc.).
- *Rigzone :* www.rigzone.com. Consulté le 21 mars 2009. Fournit des liens menant aux offres d'emplois affichés sur les sites Web des sociétés pétrolières au Canada.
- *Volunteer – Bénévoles Canada :* www.volunteer.ca. Consulté le 21 mars 2009. Ce site contient de l'information sur le bénévolat.

Mots clés pour la recherche sur Internet :

- Techniques de recherche d'emploi
- Stratégies de recherche d'emploi
- Compétences essentielles
- Culture d'une entreprise
- Marché du travail canadien
- Entrevue d'information
- Publicité d'appât
- Tests d'aptitudes
- Test des compétences essentielles dans le milieu de travail (TOWES)

UNITÉ 10

Rédaction du curriculum vitæ et de la lettre d’accompagnement

Introduction

La rédaction d’un curriculum vitæ et de la lettre d’accompagnement est une étape primordiale lors d’une recherche d’emploi. En effet, le curriculum vitæ et la lettre d’accompagnement sont habituellement le premier contact entre le postulant et l’employeur.

Un curriculum vitæ bien présenté et une lettre d’accompagnement bien rédigée peuvent permettre au postulant de faire une bonne première impression et de décrocher l’entrevue désirée. Il est donc impératif que ces derniers soient rédigés en respectant un protocole de rédaction approprié.

L’unité 10 propose des idées pour la présentation du curriculum vitæ et la rédaction de la lettre d’accompagnement. Les pages qui suivent démontrent l’importance de bien rédiger ces documents en tenant compte du vocabulaire, du style ainsi que de la mise en page. Enfin, l’unité aborde les formulaires de demande d’emploi ainsi que les différentes façons d’acheminer un curriculum vitæ. En adaptant son curriculum vitæ et sa lettre d’accompagnement à l’emploi postulé, l’apprenant augmentera ses chances d’obtenir l’emploi convoité.

Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC)

La liste suivante établit la correspondance entre les niveaux du CLIC et quelques compétences clés des NCLC. Cette sélection, faite en fonction de l'unité « Rédaction du curriculum vitæ et de la lettre d'accompagnement », n'est pas restrictive.. Les enseignants peuvent consulter les « Objectifs terminaux par niveau » pour identifier d'autres compétences pertinentes.

CLIC 5

- **NCLC 6 – IV :** Raconter de façon détaillée une série d'évènements passés ou une histoire et expliquer les motifs des protagonistes et les conséquences de leurs actes.
- **NCLC 5 – III :** Relever des données explicites et des renseignements implicites dans des textes modérément complexes sur les affaires et les services, y compris les textes non continus.
- **NCLC 5 – III :** Remplir des formulaires.
- **NCLC 5 – III :** Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites.

CLIC 6

- **NCLC 7 – IV :** Demander ou donner de l'information détaillée se rapportant à des besoins d'ordre personnel, à une variété d'activités quotidiennes et aux exigences habituelles du travail.
- **NCLC 7 – IV :** Décrire 2 évènements, emplois ou procédures et les comparer en faisant ressortir les ressemblances et les différences.
- **NCLC 6 – III :** Trouver 2 ou 3 renseignements dans des textes non continus modérément complexes.
- **NCLC 6 – III :** Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites.
- **NCLC 6 – III :** Remplir des formulaires modérément complexes.

CLIC 7

- **NCLC 8 – IV :** Trouver un certain nombre de renseignements dans un document de référence électronique et y accéder.
- **NCLC 8 – III :** Remplir des formulaires et d'autres documents de forme prédéterminée à l'aide de courts textes demandés.
- **NCLC 8 – III :** Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites, de notes de service, de lettres de demande ou d'entrées de rapports dans un registre de travail pour signaler un problème ou pour demander un changement ou de l'information.

Suggestions pour l'élaboration de l'unité

Les éléments suivants peuvent servir de points de départ pour la planification des leçons.

Rédiger un curriculum vitæ

- **Identifier les différents formats de présentation**
  - Élaborer et organiser les différentes parties d'un curriculum vitæ. Identifier les différents types de curriculum vitæ : chronologique, fonctionnel, combiné ou par compétences.
  - Analyser et comparer les différents types de curriculum vitæ (caractéristiques et efficacité).
  - Choisir un type de curriculum vitæ en fonction de l'emploi.
- **Étudier le protocole de rédaction**
  - Limiter son CV à deux ou trois pages.
  - Ajouter l'expression « références sur demande ».
  - N'ajouter aucune documentation supplémentaire non requise.
- **Rédiger un curriculum vitæ**
  - Utiliser un vocabulaire clair et écrire dans un style simple, soutenu et concis.
  - Adapter son CV en fonction de chaque poste pour lequel on postule.
  - Indiquer ses compétences linguistiques.
  - Sélectionner les informations pertinentes (accomplissements, forces, compétences, habiletés).
  - Dresser la liste de ses études et de ses emplois en commençant par les plus récents.
  - Énumérer ses expériences et réalisations de travail selon l'ordre d'énumération dans l'annonce.
  - Utiliser des exemples concrets pour démontrer son expérience et ses qualifications (p. ex. j'utilise WordPerfect pour rédiger des lettres, j'ai formé de nouveaux employés, etc.)
  - Utiliser des verbes d'action en tête de phrase pour décrire son expérience.
  - Utiliser les temps du passé pour les emplois antécédents et le présent pour son emploi actuel.
  - Mentionner son expérience connexe à titre de bénévole.
  - Relire et faire relire son CV avant de l'envoyer pour corriger toute faute d'orthographe, de grammaire ou de frappe ou utiliser un correcteur (p. ex. Correcteur 101, Antidote).
- **Faire la mise en page**
  - Utiliser une police de caractère normalisée (p. ex. Times New Roman, Arial, etc.) ainsi que du papier beige ou blanc de bonne qualité.
  - Utiliser un style télégraphique.
  - Utiliser un logiciel pour la mise en page et la révision d'un curriculum vitæ.

Rédiger la lettre d'accompagnement du curriculum vitæ

- **Sélectionner le type et le format de la lettre**
  - Composer une lettre pour répondre à un appel de candidatures ou pour soumettre sa candidature de façon spontanée.
- **Faire le plan et rédiger la lettre d'accompagnement**
  - Identifier les parties principales d'une lettre d'accompagnement.
  - Respecter les modalités de la rédaction d'une lettre d'accompagnement (voir *Le français au bureau*,
    dans la section ressources).
  - Adapter les informations en fonction de l'emploi.

Ressources d'apprentissage

Ces ressources peuvent servir de référence pour complémenter l'unité.

Capacité de raisonnement (p.361)

Recherche sur Internet (p.367)

Techniques informatiques de base (p.370)

Remplir un formulaire de demande d'emploi

- **Remplir des formulaires imprimés ou électroniques**
  - Faire de courtes descriptions, rédiger de façon concise sous forme d'énumération.
- **Reconnaître et gérer les questions difficiles et illégales**
  - Savoir répondre à des questions délicates (p. ex. de longues absences du travail).
  - Refuser de répondre à des questions portant sur la race, l'origine ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, l'état matrimonial (voir le site Web de la Commission des droits de la personne).

Envoyer un curriculum vitæ

- **Modes d'envoi d'un curriculum vitæ**
  - Envoyer un curriculum vitæ par la poste, par télécopieur, par courriel ou le livrer en personne. S'assurer que le CV est en format PDF. Créer une adresse courriel professionnelle.
- **Faire parvenir son CV par télécopieur**
  - Écrire une page couverture pour un envoi par télécopieur.
- **Assurer le suivi d'un curriculum vitæ**
  - Rédiger une courte lettre, un courriel ou faire des appels pour assurer un suivi.

Suggestions de mises en situation et de thèmes

Les suggestions suivantes peuvent être utilisées pour créer diverses mises en situations.

Dans la communauté / en situation d'emploi

- remplir un formulaire de demande d'emploi pour un poste de bénévole dans un organisme communautaire;
- remplir des formulaires de demande d'emploi pour différents postes dans différentes entreprises;
- comparer différentes façons de présenter un CV (p. ex. le vocabulaire utilisé, les détails fournis, l'efficacité de la présentation) et sélectionner le format qui convient le mieux à ses besoins;
- adapter son CV pour répondre à différentes offres d'emploi;
- rédiger une page couverture pour l'envoi d'un curriculum vitæ par télécopieur;
- changer la présentation de son CV de façon à le rendre plus efficace;
- s'inscrire à un centre de ressources en emploi pour avoir accès à un ordinateur, à un télécopieur et à un service de téléphone;
- participer à des ateliers de rédaction de CV.

Les thèmes suivants peuvent servir à approfondir d'autres habiletés en français langue seconde.

Services communautaires et gouvernementaux (p.355)

L'apprenant peut :

- communiquer avec des centres de ressources en emploi et le ministère des Ressources humaines et Développement social Canada pour obtenir de l'information sur les ressources disponibles pour la rédaction d'un curriculum vitæ;
- identifier les organismes communautaires et les agences d'établissement qui offrent des ateliers de rédaction de CV et des services de counselling en recherche d'emploi.

Emploi (p.342)

L'apprenant peut :

- chercher de l'information sur les tendances du marché de l'emploi, les occasions d'emploi et les compétences requises dans leur profession;
- adapter son CV et sa lettre d'accompagnement de façon à mettre l'accent sur les compétences recherchées pour le poste convoité;
- discuter des différences culturelles qui influent sur la façon de présenter un curriculum vitæ et une lettre d'accompagnement.

Exemples de tâches, CLIC 5

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Prendre rendez-vous avec un conseiller d'un service d'aide à l'emploi pour amorcer la rédaction de son CV. Expliquer clairement ses besoins (p. ex. équivalences, ordre professionnel, certification, bilinguisme, etc.). Exprimer ses attentes de manière positive.	NCLC 6 – I : Prendre ou annuler un rendez-vous. NCLC 6 – I : Amorcer, soutenir et conclure une courte conversation formelle d'usage.
2. Participer à une discussion de groupe portant sur l'expérience de sa recherche d'emploi au Canada. Décrire et comparer des personnes rencontrées. Exprimer ses opinions et ses sentiments.	NCLC 6 – IV : Décrire et comparer des personnes, des lieux, etc. NCLC 6 – IV : Participer à des discussions ou des rencontres en petits groupes sur des sujets non personnels et familiers; exprimer des opinions et des sentiments, l'obligation, la capacité et la certitude.
3. Écouter un enregistrement de différents types de lettres d'accompagnement et relever les caractéristiques de chacune.	NCLC 6 – IV : Relever les idées principales et secondaires, les affirmations et les exemples donnés dans un exposé narratif ou descriptif ou à l'occasion d'une réunion ou d'une discussion de groupe.
4. Consulter le site Web d'un service d'aide à l'emploi qui donne des informations pratiques sur la rédaction d'un CV (voir la liste de sites Web). Dresser une liste de ces éléments.	NCLC 5 – III : Relever des données explicites et des renseignements implicites dans des textes modérément complexes sur les affaires et les services, y compris les textes non continus.
5. Lire l'affichage d'un poste. Y relever les qualifications essentielles, les qualifications qui constituent un atout, les exigences opérationnelles et les besoins organisationnels.	NCLC 5 – III : Relever des données explicites et des renseignements implicites dans des textes modérément complexes sur les affaires et les services, y compris les textes non continus.
6. Consulter Internet pour en savoir plus sur la rédaction d'une lettre d'accompagnement : sa structure, son contenu et son but. Faire part de ses trouvailles aux participants.	NCLC 5 – IV: Montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif modérément complexe d'une longueur de 2 ou 3 paragraphes sur un sujet connu.
7. Écrire un courriel à un représentant d'un ordre professionnel afin de confirmer la rencontre prévue pour vérifier le contenu de son CV (p. ex. l'équivalence des diplômes, l'expérience professionnelle).	NCLC 5 – III : Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites.
8. Écrire un courriel à un adjoint administratif pour lui demander s'il a reçu le CV qu'on lui a fait parvenir.	NCLC 5 – III : Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites.

Exemples de tâches, CLIC 6

Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « Objectifs terminaux par niveau » (p.59).

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Comparer 2 expériences dans le cadre d'une recherche d'emploi en faisant ressortir les ressemblances et les différences.	NCLC 7 – IV : Décrire 2 évènements, emplois ou procédures et les comparer en faisant ressortir les ressemblances et les différences.
2. Dans le cadre d'une offre d'emploi, simuler une entrevue téléphonique pendant laquelle le participant répond aux questions d'un recruteur.	NCLC 7 – IV : Demander ou donner de l'information détaillée se rapportant à des besoins d'ordre personnel, à une variété d'activités quotidiennes et aux exigences habituelles du travail.
3. En groupe, comparer 3 lettres d'accompagnement. Faire part de ses opinions.	NCLC 7 – IV : Prendre part à des discussions et à des rencontres en petits groupes. Exprimer des opinions, des sentiments et des réserves. Nuancer son opinion. Donner son approbation ou sa désapprobation.
4. Remplir un formulaire de demande d'emploi électronique en suivant les consignes.	NCLC 7 – II : Comprendre des ensembles de consignes se rapportant à des tâches techniques et non techniques simples. NCLC 6 – III : Remplir des formulaires modérément complexes.
5. Participer à un atelier de techniques de rédaction de CV. Les techniques ne sont pas rapportées dans l'ordre. Reconstruire l'ordre logique.	NCLC 7 – IV : Montrer que l'on comprend la plupart des données explicites et certains renseignements implicites contenus dans une description détaillée, un rapport d'évènements ou un récit anecdotique lorsque les évènements (ou les étapes) ne sont pas rapportés dans l'ordre.
6. Consulter le site Web de Statistique Canada et noter 2 ou 3 renseignements concernant la tendance du marché du travail dans son domaine.	NCLC 6 – III : Trouver 2 ou 3 renseignements dans des textes non continus modérément complexes. NCLC 6 – IV : Montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif modérément complexe d'une page sur un sujet familier.
7. Écrire un courriel pour remercier un conseiller à l'emploi de son aide lors de la rédaction de son CV.	NCLC 6 – I : Transmettre des messages personnels et y répondre à l'aide d'un courriel, d'une courte lettre ou d'une note formelle dans le but d'offrir des félicitations, des remerciements, des excuses ou de l'aide.
8. Lire un article sur la lettre d'accompagnement. Noter les choses à faire et à ne pas faire.	NCLC 6 – II : Prendre des notes en partant d'un exposé oral ou d'une page d'information écrite. NCLC 6 – III : Trouver 2 ou 3 renseignements dans des textes [...] modérément complexes.

Exemples de tâches, CLIC 7

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Expliquer en détail la structure d'un CV.	NCLC 8 – IV : Faire un exposé visant à décrire et à expliquer une structure, un système ou un processus complexe après avoir fait une recherche à ce sujet [...].
2. En groupe, discuter des avantages et inconvénients d'envoyer son CV par télécopieur, par la poste ou de le remettre en main propre.	NCLC 8 – IV : Prendre part à un débat, à une discussion ou à une rencontre sur une question ou sur un sujet abstrait familier. Exprimer et analyser des opinions et des sentiments. NCLC 8 – IV : Exprimer des réserves, des inquiétudes. S'opposer à une position ou à une solution suggérée ou l'appuyer.
3. Écouter les étapes à suivre pour la rédaction d'une lettre d'accompagnement dans le but de rédiger une lettre d'accompagnement personnalisée.	NCLC 8 – II : Suivre un ensemble de consignes en plusieurs étapes sur des tâches techniques et non techniques pour l'exécution de processus ou de procédés connus.
4. Consulter Internet pour dresser une liste de trucs pour rédiger une lettre d'accompagnement personnalisée.	NCLC 8 – IV : Trouver un certain nombre de renseignements dans un document de référence électronique et y accéder.
5. À partir d'un site Web gouvernemental (fédéral, provincial ou municipal) répondre à une offre d'emploi et y soumettre son CV.	NCLC 8 – III : Remplir des formulaires et d'autres documents de forme prédéterminée à l'aide de courts textes demandés.
6. Consulter un site Web pour rédiger un CV à partir d'un gabarit.	NCLC 8 – III : Remplir des formulaires et d'autres documents de forme prédéterminée à l'aide de courts textes demandés.
7. Consulter *Le français au bureau* et faire un résumé du chapitre portant sur la lettre d'accompagnement.	NCLC 7,8 – II : Noter les grandes lignes d'un texte plus long ou en faire le résumé.
8. Envoyer un courriel pour informer un employeur potentiel à qui on a déjà fait parvenir son CV qu'il y a des documents à ajouter (p. ex. équivalence de diplôme, la carte d'un ordre professionnel, etc.).	NCLC 8 – III : Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites, de notes de service, de lettres de demande ou d'entrées de rapports dans un registre de travail pour signaler un problème ou pour demander un changement ou de l'information.

Points de langue et auto-apprentissage

Les enseignants devraient adapter le contenu linguistique aux besoins des apprenants et selon les exigences des tâches de chaque niveau. Les listes qui suivent ne sont que des exemples.

Points de langue

Vocabulaire et expressions

- Vocabulaire relatif au monde du travail :
  Poser sa candidature, occuper un poste, obtenir une promotion, gérer une équipe, être engagé/embauché à plein-temps, être responsable de quelqu'un ou de quelque chose, être en congé de maternité ou de maladie, être intérimaire, obtenir un poste pour une période déterminée ou indéterminée, les conditions de travail, l'embauche, le salaire, la rémunération, une entreprise en pleine croissance.
- Le français familier et les expressions populaires :
  Une job, un boulot, être viré, avoir un tuyau, travailler comme des fous, travailler dans une boîte, travailler d'arrache-pied, avoir le sens des affaires, avoir de la chance, être au-dessus de ses affaires, faire le nécessaire

Grammaire

- Les sigles et les abréviations
  MBA, UNICEF
- Les temps du passé
- La concordance des temps
- Les adjectifs qualificatifs
- La comparaison
- La voix passive

Auto-apprentissage

Pour approfondir ses connaissances, l'apprenant peut :

- assister à des séances d'aide à la recherche d'emploi;
- faire une recherche dans Internet sur les compétences essentielles et les compétences relatives à l'employabilité;
- consulter les rapports annuels, les organigrammes et les sites Web de compagnies canadiennes pour se familiariser avec le marché du travail canadien.

Pour la mise en pratique, l'apprenant peut :

- remplir des formulaires de demande d'emploi électroniques;
- naviguer sur des sites Web qui offrent des entrevues d'emploi virtuelles;
- participer à des séances de clavardage sur la recherche d'emploi.

Au sein de sa communauté, l'apprenant peut :

- demander l'aide d'un mentor;
- demander à un membre de sa communauté de faire des simulations d'entrevues.

Activités d'enrichissement et ressources pour l'enseignant

Activités d'enrichissement

- analyser et critiquer des CV et des lettres d'accompagnement authentiques;
- identifier et discuter des différences culturelles dans la façon de rédiger et de présenter un curriculum vitæ.

Ressources

Livres :

- CAJOLET-LAGANIÈRE, Hélène, et Noëlle GUILLOTON. *Le français au bureau*. Les publications du Québec, 2005, 760 p.
- BOUDRIAU, Stéphane. *Le C.V. par compétences*, Montréal, Éditions Transcontinental, 2004, 327 p.
- GUÉNETTE, Mathieu. *Déjouer les attitudes kamikazes en recherche d'emploi*, Sainte-Foy, Éditions septembre, 2000, 100 p.
- YATE, Martin. *Les lettres qui ouvrent des portes*, Repentigny, Les Éditions Reynald Goulet Inc., 2001.
- Logiciels et didacticiels :
- *Le petit Robert : dictionnaire de la langue française*, Nouv. éd., version Windows, [Cédérom], Paris, Dictionnaires Le Robert, c2001.

Sites Web :

- *Canoe :* http://www2.canoe.com/publications/editions/librairie/catalogue.html. Consulté le 21 mars 2009. Le catalogue de livres, de revues et de fiches sur les emplois de Job Boom.
- *Commission canadienne des droits de la personne :* http://www.chrc-ccdp.ca/default-fr.asp. Consulté le 21 mars 2009. Loi canadienne sur l'équité en matière d'emploi.
- *Établissement.org :* http://etablissement.org/sys/faqs_detail.asp?faq_id=4000759. Consulté le 21 mars 2009. Information sur le marché du travail canadien.
- *GrandQuébec.com :* http://grandquebec.com/cv-cv-cv/cv-objectif/. Consulté le 21 mars 2009. Un site destiné aux nouveaux arrivants au Canada qui doivent rédiger un CV et une lettre d'accompagnement.
- *Monster :* http://cv.monster.ca/6786_fr-CA_p1.asp. Consulté le 21 mars 2009. Un site qui explique comment faire un CV en ligne.
- Montfolio.ca : http://monfolio.ca/. Consulté le 21 mars 2009. Comment faire son portfolio en ligne.
- *Ressources humaines et Développement des compétences Canada :* http://www.rhdsc.gc.ca/fr/accueil.shtml. Consulté le 21 mars 2009. Un site qui donne de l'information sur le marché du travail canadien.
- *La toile du Québec :* http://www.toile.com/guides/emploi/techniques_de_recherche. Consulté le 21 mars 2009. Un site de référence sur les outils nécessaires à la recherche d'emploi.

Mots clés pour la recherche sur Internet :

- Curriculum vitæ
- Lettre d'accompagnement
- Formulaire de demande d'emploi

UNITÉ 11

Préparation à l’entrevue de sélection

Introduction

Lors d’une recherche d’emploi, les candidats doivent passer plusieurs étapes avant d’obtenir une entrevue. Pour certains candidats, la convocation à une entrevue signifie déjà une réussite. Cela peut sembler vrai, toutefois il faut se rappeler que c’est lors de l’entrevue que le candidat fait valoir ses forces et ses compétences.

Un candidat qui sait démontrer comment ses habiletés correspondent au poste convoité a plus de chances d’obtenir l’emploi. Voilà où le dicton « la préparation est la clé du succès » entre en jeu.

L’unité 11 présente diverses techniques de préparation à une entrevue de sélection. Il sera question, entre autres, de recherches sur l’entreprise et sur le poste convoité. On y verra également des précisions sur les types d’entrevues, le protocole et le suivi d’une entrevue. Avec ces nouvelles connaissances, l’apprenant sera bien équipé pour réussir une entrevue.

Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC)

*La liste suivante établit la correspondance entre les niveaux du CLIC et quelques compétences clés des NCLC. Cette sélection, faite en fonction de l'unité « **Préparation à l'entrevue de sélection** n'est pas exhaustive. Les enseignants peuvent consulter les « **Objectifs terminaux par niveau** » pour identifier d'autres compétences pertinentes.*

CLIC 5

- **NCLC 6 – I :** Amorcer, soutenir et conclure une courte conversation formelle d'usage.
- **NCLC 6 – I :** Éviter de répondre à une question.
- **NCLC 6 – IV :** Raconter de façon détaillée une série d'évènements passés ou une histoire et expliquer les motifs des protagonistes et les conséquences de leurs actes.
- **NCLC 6 – IV :** Demander de l'information et en fournir dans le contexte d'une rencontre formelle ou informelle portant sur des activités de la vie de tous les jours.
- **NCLC 5 – III :** Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites.

CLIC 6

- **NCLC 7 – IV :** Demander ou donner de l'information détaillée se rapportant à des besoins d'ordre personnel, à une variété d'activités quotidiennes et aux exigences habituelles du travail.
- **NCLC 7 – IV :** Décrire 2 évènements, emplois ou procédures et les comparer en faisant ressortir les ressemblances et les différences.
- **NCLC 6 – III :** Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites.

CLIC 7

- **NCLC 8 – IV :** Demander et fournir de l'information détaillée se rapportant à des besoins d'ordre personnel, à une variété d'activités quotidiennes et aux exigences habituelles du travail.
- **NCLC 8 – I :** Prendre part à de brèves conversations téléphoniques de façon professionnelle.
- **NCLC 8 – IV :** Trouver un certain nombre de renseignements dans un document de référence électronique et y accéder.
- **NCLC 8 – III :** Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites, de notes de service, de lettres de demande [...].

Suggestions pour l'élaboration de l'unité

Les éléments suivants peuvent servir de points de départ pour la planification des leçons.

Les types d'entrevues

- L'entrevue en face à face, téléphonique, et par vidéoconférence

Les techniques d'entrevue

La technique de mises en situation :

- Évaluer les qualités professionnelles et personnelles du candidat.

La technique d'analyse de comportement :

- Découvrir comment un candidat pense et réagit dans certaines situations.

La technique structurée :

- Elle peut englober les deux premières techniques. Elle comporte une série de questions dont les réponses sont préétablies et axées sur un emploi donné, et ce, dans un but d'équité.

La préparation à l'entrevue

La connaissance de l'entreprise :

- Faire une recherche sur l'entreprise. Consulter le rapport annuel. Prendre connaissance de la mission de l'entreprise, de son conseil d'administration, de ses réalisations et de ses projets. S'informer de la taille de la compagnie, de son historique, de ses clients (p. ex. particuliers, entreprises de services manufacturiers ou distributeurs) et prendre connaissance de son organigramme.

La connaissance du poste :

- Relire et analyser en détails la description du poste. Déterminer de quelles façons ses habiletés correspondent au poste convoité.

La connaissance de soi :

- Connaître ses forces et ses limites, sa personnalité, ses intérêts, ses compétences, ses valeurs et les raisons qui ont motivé son choix d'études ou son plan de carrière. Prévoir des réponses aux questions qui mettent l'accent sur ses réalisations et ses habiletés.

L'entrevue

Le protocole d'une entrevue :

- Se présenter à l'heure. Choisir des vêtements sobres et professionnels. Établir un contact visuel, sourire et donner la main aux personnes que l'on rencontre lors de l'entrevue. Apporter son portfolio (CV, références, relevé de notes, équivalences, accréditation, cartes de compétences, etc.). Être positif enthousiaste et naturel. Vouvoyer son interlocuteur. Répondre aux questions avec tact et diplomatie. Ne pas perdre le fil de ses idées. Demander les prochaines étapes du processus de recrutement. À la fin de l'entrevue, remercier le recruteur et lui serrer la main.

Ressources d'apprentissage

Ces ressources peuvent servir de référence pour complémenter l'unité.

Capacité de raisonnement (p.361)

Stratégies de communication – voir l'unité 5 (p.139)

Discussion et débats (p.363)

Écoute active – voir l'unité 17 (p.283)

Formation continue (p.364)

Recherche sur Internet (p.367)

Responsabilisation (p.368)

À éviter en entrevue :

- Arriver en retard. Critiquer un ancien employeur, un collègue ou un professeur. Poser des questions sur le salaire ou les avantages sociaux avant que le recruteur ne le fasse. Mâcher de la gomme. S'adonner à des tics nerveux et aux parasites du langage (p. ex. heum, là, ouais, comme, genre, tsé, etc.)

Après l'entrevue

- **L'autoévaluation :**

  Noter ses observations sur le poste, sur l'entreprise et sur les réponses données.

- **Le suivi :**

  Faire un suivi par téléphone ou par courriel généralement aux deux semaines.

- **La réaction à un refus :**

  Demander une rétroaction de l'entrevue et les points à améliorer.

- **La réaction à une offre d'emploi :**

  Accepter ou refuser poliment et professionnellement. Demander une rencontre pour discuter des avantages sociaux, du salaire, des vacances et du poste.

Suggestions de mises en situation et de thèmes

Les suggestions suivantes peuvent être utilisées pour créer diverses mises en situations.

Dans la communauté / en situation d'emploi :

- sélectionner une offre d'emploi et faire une recherche sur l'entreprise pour identifier le style de gestion et la culture de l'entreprise;
- étudier l'organigramme d'une entreprise;
- préparer des questions pour le recruteur;
- offrir ses services à un service de bénévolat et se préparer à l'entrevue;
- demander des références aux membres de sa communauté;
- contacter les organismes d'aide à la recherche d'emploi pour participer à une simulation d'entrevue;
- s'informer du protocole d'entrevue de différentes entreprises, organismes et institutions;
- téléphoner à quelqu'un pour lui demander une lettre de recommandation ou pour lui demander d'agir à titre de référence;
- consulter les postes affichés au sein de son organisme, demander une mutation ou une promotion.

Les thèmes suivants peuvent servir à approfondir d'autres habiletés en français langue seconde.

Services communautaires et gouvernementaux (p.355)

L'apprenant peut :

- utiliser les sites Web des différents paliers gouvernementaux pour trouver de l'information sur les techniques d'entrevue ou contacter des agences d'aide à l'emploi de sa région.

Emploi (p.342)

L'apprenant peut :

- faire de la recherche pour se préparer à une entrevue : étudier l'organigramme d'une compagnie, sa culture d'entreprise et son style de gestion et de communication;
- simuler différents styles d'entrevues qui reflètent un style de compagnie et de gestion en particulier (p. ex. hiérarchique, formelle ou libérale).

Exemples de tâches, CLIC 5

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Simuler les premières minutes de la rencontre entre le recruteur et le candidat. Évaluer en groupe la posture du candidat, son sourire, sa poignée de main et le contact visuel.	🗣 NCLC 6 – I : Amorcer, soutenir et conclure une courte conversation formelle d'usage. 🗣 NCLC 6 – IV : Participer à des discussions ou à des rencontres en petits groupes sur des sujets non personnels et familiers, exprimer des opinions et des sentiments [...].
2. Simuler une entrevue de sélection lors de laquelle le recruteur demande au candidat de parler de lui-même.	🗣 NCLC 6 – IV : Demander de l'information et en fournir dans le contexte d'une rencontre formelle ou informelle portant sur des activités de la vie de tous les jours.
3. Raconter une expérience de travail négative (p. ex. patron autoritaire, collègue malhonnête). Relater les conséquences de leurs actes.	🗣 NCLC 6 – IV : Raconter de façon détaillée une série d'évènements passés ou une histoire et expliquer les motifs des protagonistes et les conséquences de leurs actes.
4. Lire la description d'un poste dans le but d'en faire un résumé.	🕮 NCLC 5 – IV : Montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif modérément complexe d'une longueur de 2 ou 3 paragraphes sur un sujet connu.
5. Consulter le bulletin d'une compagnie pour laquelle l'apprenant aimerait travailler. Noter la mission et les services de l'entreprise.	🕮 NCLC 5 – III : Relever des données explicites et des renseignements implicites dans des textes modérément complexes sur les affaires et les services, y compris les textes non continus.
6. Consulter un site Web (voir la liste de sites Web) sur la préparation à l'entrevue et dresser une liste des choses à faire pour se démarquer lors d'une entrevue.	✎ NCLC 5 – II : Faire ressortir de 7 à 10 points importants d'une page d'information.
7. Envoyer un courriel à un recruteur pour confirmer sa présence à une entrevue de sélection.	✎ NCLC 5 – III : Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites.
8. Justifier dans un paragraphe le choix de sa profession. Exprimer la passion qu'inspire ce champ d'activité et le processus de décision qui a mené à ce choix.	✎ NCLC 5 – IV : Écrire un paragraphe pour rapporter ou raconter une série d'évènements, pour décrire [...] un procédé ou une routine, ou pour justifier un point de vue.

Exemples de tâches, CLIC 6

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Simuler une entrevue de sélection qui permettra à l'apprenant d'exercer l'art de communiquer en entrevue : réagir à un commentaire, soutenir la conversation, réorienter la conversation, prendre la parole.	NCLC 7 – I : Vérifier sa compréhension. Employer plusieurs stratégies pour soutenir la conversation. Prendre la parole lorsqu'il le faut. Reprendre la parole après une interruption.
2. Prendre part à une discussion sur les différentes formes d'entrevues. Exprimer son opinion, donner son approbation ou sa désapprobation, exprimer des réserves.	NCLC 7 – IV : Prendre part à des discussions et à des rencontres en petits groupes. Exprimer des opinions, des sentiments et des réserves. Nuancer son opinion. Donner son approbation ou sa désapprobation.
3. Écouter un message téléphonique d'un recruteur qui donne les informations nécessaires pour se présenter à l'entrevue de sélection (p. ex. la date, le lieu, l'heure et les documents à apporter).	NCLC 7 – II : Comprendre des messages simples laissés sur un répondeur (de 5 à 7 renseignements).
4. Écouter le récit d'un recruteur qui parle de son entreprise. Noter les points importants (p. ex. la taille de l'entreprise, ses points forts, ses défis, sa philosophie, la différence avec ses concurrents).	NCLC 7 – IV : Montrer que l'on comprend la plupart des données explicites et certains renseignements implicites contenus dans une description détaillée, un rapport d'évènements ou un récit anecdotique [...].
5. À partir de sites Web, trouver 2 compagnies uvrant dans le même domaine et comparer leur protocole d'entrevue.	NCLC 6 – IV : Trouver et comparer 2 ou 3 renseignements dans un document de référence électronique et y accéder.
6. Décrire 2 expériences d'entrevues. Comparer les différentes questions posées et le déroulement de chacune.	NCLC 6 – IV : Rédiger 1 ou 2 paragraphes pour [...] fournir une description détaillée et une comparaison de personnes, de lieux [...] ou de routines et décrire une procédure simple.
7. Envoyer un courriel à quelqu'un pour lui demander la permission de donner son nom comme référence.	NCLC 6 – III : Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites.
8. Envoyer un courriel à un ancien patron pour lui demander une lettre de recommandation.	NCLC 6 – III : Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites.

Exemples de tâches, CLIC 7

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Simuler une entrevue de présélection téléphonique : l'apprenant devra confirmer des données (p. ex. nom, adresse, numéro de téléphone, diplôme, expérience dans le domaine, permis de travail, etc.).	NCLC 8 – I : Prendre part à de brèves conversations téléphoniques de façon professionnelle.
2. Participer à un débat sur les différentes techniques d'entrevues. Présenter les avantages et les inconvénients de chacune.	NCLC 8 – IV : Prendre part à un débat, à une discussion ou à une rencontre sur une question ou sur un sujet abstrait familier. Exprimer et analyser des opinions et des sentiments.
3. Simuler une entrevue de sélection lors de laquelle le participant doit résoudre un problème.	NCLC 8 – III : Suggérer ou recommander des changements dans un domaine familier.
4. Simuler une entrevue de sélection lors de laquelle le participant doit répondre à la question suivante du recruteur : « Racontez-nous une expérience avec un client difficile ou un projet qui vous a causé beaucoup d'ennuis. ».	NCLC 8 – III : Signaler les problèmes et les solutions dans un domaine familier.
5. Regarder une vidéo d'une simulation d'entrevue. Analyser le déroulement de l'entrevue et offrir des suggestions pour améliorer la performance.	NCLC 8 – IV : Relever des faits, des opinions et des mots ou des expressions traduisant des attitudes dans des conversations portant sur des idées abstraites et complexes, mais portant sur un sujet connu. NCLC 8 – IV : Écrire 3 ou 4 paragraphes pour [...] fournir une description et une explication détaillées d'un phénomène ou d'un processus.
6. Consulter un site Web d'une compagnie pour obtenir de l'information pertinente (p. ex. son chiffre annuel, ses réalisations, ses projets).	NCLC 8 – IV : Trouver un certain nombre de renseignements dans un document de référence électronique et y accéder.
7. Consulter un site Web qui offre des suggestions de rédaction de lettres de remerciement. Noter les étapes à suivre et le contenu (voir la liste des sites Web).	NCLC 8 – IV : Trouver un certain nombre de renseignements dans un document de référence électronique et y accéder.
8. Rédiger un courriel de remerciement à la suite d'une entrevue de sélection.	NCLC 8 – I : Transmettre des messages personnels ou y répondre à l'aide d'un courriel, d'une courte lettre ou d'une note formelle [...].

Points de langue et auto-apprentissage

Les enseignants devraient adapter le contenu linguistique aux besoins des apprenants et selon les exigences des tâches de chaque niveau. Les listes qui suivent ne sont que des exemples.

Points de langue

Vocabulaire et expressions

- Vocabulaire technique et spécialisé de différents métiers et professions
- Vocabulaire relatif aux compétences :
  Les compétences relatives à l'employabilité, les compétences essentielles, les compétences de base, les compétences transférables
- Vocabulaire des savoirs comportementaux

Grammaire

- La révision des temps de verbes
- Les indications temporelles :
  Il y a 2 ans que je suis au Canada. Je cherche du travail depuis 1 mois
- Les pronoms relatifs qui, que, dont, où :
  Je connais le matériel que vous utilisez. J'ai l'information dont vous avez besoin
- La phrase hypothétique :
  Si j'étais embauché, le premier projet que je mettrais sur pied serait
- Les adjectifs :
  Je suis fiable, dynamique, flexible

Autre

- Le protocole de l'entrevue :
  La première impression, la nécessité de se vendre, l'importance de maintenir le contact visuel, de donner une poignée de main ferme, d'être habillé sobrement, de vouvoyer, etc.

Auto-apprentissage

Pour approfondir ses connaissances, l'apprenant peut :

- consulter Internet pour obtenir des trucs pour se préparer à une entrevue de sélection;
- consulter les sites Web des compagnies sollicitées pour mieux comprendre leur protocole d'entrevue;
- consulter les sites Web qui offrent des exemples de questions d'entrevue et faire des simulations d'entrevues à partir de ces exemples.

Pour la mise en pratique, l'apprenant peut :

- demander l'aide d'organismes d'aide à la recherche d'emploi pour faire des simulations d'entrevues;
- demander l'aide d'un collègue pour faire la mise en pratique du côté non verbal de l'entrevue
- (p. ex. la poignée de main, le contact visuel, la posture, le sourire, etc.);
- utiliser le site Web Monster.ca pour faire une entrevue virtuelle.

Au sein de sa communauté, l'apprenant peut :

- demander du support des membres de sa communauté pour se préparer à une entrevue;
- contacter une personne qui a déjà vécu l'expérience de l'entrevue dans le même domaine.

Activités d'enrichissement et ressources pour l'enseignant

Activités d'enrichissement

- filmer des simulations d'entrevues de sélection et procéder à une évaluation;
- sélectionner un participant et demander au groupe de parler de ses qualités personnelles afin de créer un sentiment positif chez l'apprenant;
- discuter avec les participants des types de questions qui pourraient être posées;
- dans un groupe de discussions, aborder le sujet des questions illégales et comment les traiter;
- inviter un membre d'une agence de programme d'aide à l'emploi à venir parler du processus d'embauche;
- demander aux apprenants de faire part de leurs expériences d'entrevues;
- dans un groupe de discussion, échanger sur l'importance du langage non verbal, de l'habillement, de la posture, etc.

Ressources

Livres :

- DURIVAGE, Normand P. *L'entrevue de sélection structurée*, Québec, Presses Université du Québec, 2006, 272 p.
- FREHA, Pierre. *L'entretien d'embauche, erreurs et pièges à éviter pour être recruté*, Paris, Éditions de Vecchi, 1992, 151 p.
- FRY, Ron. *101 excellentes réponses aux questions d'entrevues*, Collection Emploi avenir.
- LABRECQUE, Camille. *Réussir une entrevue*, Montréal, Éditions Logiques, 1996, 224 p.

Sites Web :

- *Monster :* http://entrevue.monster.ca/. Consulté le 21 mars 2009. Un site qui offre des entrevues virtuelles et des techniques pour réussir une entrevue.
- *Le portail de l'ordre des conseillers en ressources humaines agréés :* http://www.orhri.org/expert/fiche.aspx?p=315732. Consulté le 21 mars 2009. Un site qui donne les principes fondamentaux d'une entrevue de sélection.
- *Commission de la fonction publique :* http://www.psc-cfp.gc.ca/ppc-cpp/acs-cmptnc-evl-cmptnc/strctr-slctn-fra.htm. Consulté le 21 mars 2009. Un site qui fournit de l'information sur l'entrevue de sélection structurée.
- *UQAM :* http://www.sve.uqam.ca/isip/doc/guide_entrevue.pdf. Consulté le 21 mars 2009. Un guide pratique sur l'entrevue de sélection.

Mots clés pour la recherche sur Internet :

- Entrevue
- Techniques d'entrevue
- Entrevue de sélection

Gestion de l'information

UNITÉ 12 : Compréhension de divers textes, de comptes rendus et de rapports 220

UNITÉ 13 : Compréhension de textes non continus 232

UNITÉ 14 : Compréhension de textes à caractère juridique ou législatif 244

UNITÉ 15 : Techniques de présentations orales 257

UNITÉ 12

Compréhension de divers textes, de comptes rendus et de rapports

Introduction

La gestion de l’information est une compétence essentielle à maîtriser dans le marché du travail. Les employés doivent être prêts à lire, comprendre, interpréter et rédiger divers types de textes. Des techniques de compréhension et de gestion de l’information peuvent aider à accomplir rapidement et adéquatement ces types de tâches.

L’unité 12 présente des méthodes de travail pour la compréhension de textes tels que la pré-lecture, l’annotation du texte et la rédaction de résumés ou de paraphrases. Des outils de recherche et des méthodes pour réagir à un texte sont aussi proposés. L’apprenant développera une gestion de l’information efficace qu’il pourra utiliser dans diverses situations de travail.

Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC)

*La liste suivante établit la correspondance entre les niveaux du CLIC et quelques compétences clés des NCLC. Cette sélection, faite en fonction de l'unité « Compréhension de divers textes, de comptes rendus et de rapports », n'est pas exhaustive. Les enseignants peuvent consulter les « **Objectifs terminaux par niveau** » pour identifier d'autres compétences pertinentes.*

CLIC 5

- **NCLC 5 – IV :** Montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif modérément complexe d'une longueur de 2 ou 3 paragraphes sur un sujet connu.
- **NCLC 5 – IV :** Trouver 2 renseignements précis dans un site Web en français et y accéder.
- **NCLC 5 – IV :** Trouver de l'information dans des tables des matières, des index et des glossaires et y accéder.

CLIC 6

- **NCLC 6 – IV :** Montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif modérément complexe d'une page sur un sujet familier.
- **NCLC 6 – IV :** Trouver et comparer 2 ou 3 renseignements dans un document de référence électronique et y accéder.

CLIC 7

- **NCLC 7 – IV :** Montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif ou d'un rapport détaillé modérément complexe d'une ou deux pages portant sur un sujet familier.
- **NCLC 8 – IV :** Montrer sa compréhension du sens explicite et du sens inféré de descriptions, de rapports et de textes narratifs lorsque les évènements ne sont pas rapportés dans l'ordre chronologique. Tirer des conclusions.
- **NCLC 8 – IV :** Trouver un certain nombre de renseignements dans un document de référence électronique et y accéder.

Suggestions pour l'élaboration de l'unité

Les éléments suivants peuvent servir de points de départ pour la planification des leçons.

Outils de recherche de textes

- **Se servir d'un moteur de recherche**
  Choisir un sujet de recherche et trouver des mots clés qui s'y rattachent, lire et évaluer les résultats trouvés par un moteur de recherche, repérer des sites Web pertinents.
- **Consulter le catalogue électronique d'une bibliothèque**
  Chercher des livres, lire les résultats de recherche, placer des retenues, lire des synopsis d'articles de revues ou de périodiques électroniques, les descriptions de livres et les sommaires de comptes-rendus.
- **Recourir à des journaux et à des revues**
  Accéder à des sites Web dans lesquels on présente les nouvelles, utiliser les index afin de choisir des articles, parcourir les articles, comprendre les illustrations, lire les manchettes, la légende et les premiers paragraphes pour dégager l'essentiel du texte.
- **Consulter des tables des matières et des index**
  Évaluer l'information qu'on y trouve.

Lecture et compréhension de textes

- **Faire une pré-lecture**
  Parcourir le texte afin d'en obtenir un aperçu, prévoir et anticiper le contenu en faisant une lecture en diagonale, se poser des questions, établir des rapprochements entre le contenu et ses expériences personnelles.
- **Comprendre le texte**
  Prendre des notes, créer un vocabulaire contextuel, consulter des dictionnaires afin de vérifier les mots étrangers, identifier les idées principales et les détails, comprendre la structure du texte, différencier les faits des opinions.
- **Interpréter le texte**
  Identifier le but de l'auteur (p. ex. expliquer, persuader ou informer), l'organisation de l'information, la structure du texte et les moyens rhétoriques employés. Résumer et paraphraser, effectuer des relations entre des parties du texte (inférences), se poser des questions pouvant mener à une recherche plus ambitieuse, tirer des conclusions, évaluer la clarté, la pertinence et le bien-fondé du texte (p. ex. s'assurer que le mandat du texte a été rempli et que les faits rapportés présentent des preuves à l'appui).

Mise en pratique

- **Résumer le texte**
  Schématiser l'information du texte.
- **Réagir au texte**
  Discuter de ce qui est en cause dans le texte, débattre les idées présentées, prendre position (p. ex. être d'accord ou désaccord), manifester son intérêt, reconnaître les différences de points de vue, de culture, de valeurs, de partis pris entre soi et l'auteur. Comparer et opposer deux textes, se poser des questions afin de pousser plus loin la réflexion et la recherche.

Ressources d'apprentissage

Ces ressources peuvent servir de référence pour complémenter l'unité.

Capacité de raisonnement (p.361)

Discussions et débats (p.363)

Prise de notes – voir l'unité 1 (p.90)

Recherche sur Internet (p.367)

Suggestions de mises en situation et de thèmes

Les suggestions suivantes peuvent être utilisées pour créer diverses mises en situations.

Dans la communauté :

- consulter le catalogue électronique d'une bibliothèque afin de rechercher un livre;
- se servir d'un moteur de recherche afin de repérer un service;
- effectuer de la recherche en ligne sur un sujet d'actualité;
- lire des descriptions de livres sur le site Web d'une librairie;
- repérer des livres dans une bibliothèque à l'aide de leur cote;
- comparer des livres sur le même sujet et choisir le plus pertinent;
- lire des articles de journaux sur des sujets d'actualité;
- lire un texte d'opinion (p. ex. sur un nouveau projet de loi, sur les élections);
- parcourir des articles en ligne sur la santé et la sécurité au travail;
- lire une courte biographie d'un politicien ou d'un(e) canadien(ne) connu(e);
- lire un rapport sur les tendances de l'immigration, du chômage ou du budget fédéral.

En situation d'emploi :

- se servir d'un moteur de recherche pour trouver un employeur potentiel;
- lire un article sur les habitudes de consommation des Canadiens et des Canadiennes pour établir des stratégies de marketing;
- lire des articles sur la planification budgétaire et adopter une stratégie pour mieux établir son propre budget;
- lire des rapports d'entreprise (p. ex. mises à jour de projets, rapports financiers ou assemblée générale annuelle);
- lire des rapports statistiques sur le rendement des entreprises;
- lire des communiqués en ligne publiés par des entreprises;
- lire des revues et des journaux spécialisés dans son secteur d'emploi afin d'être à jour dans son travail;
- recueillir des informations présentées dans un article (p. ex. le palmarès des meilleurs employeurs canadiens) afin de les insérer dans un graphique;
- rechercher de l'information afin de mener une étude ou un projet de recherche sur une nouvelle réalité du marché du travail (p. ex. le télé-travail).

En situation de formation :

- avoir recours aux moteurs de recherche d'une bibliothèque. Chercher dans des bases de données, consulter des revues ou des périodiques électroniques afin de trouver un article pour une présentation orale;
- prendre des notes en lisant un article sur une ville ou sur une région canadienne dans laquelle l'économie est prospère afin de rédiger un compte rendu;
- lire un texte narratif et recueillir des informations précises pour ensuite les mettre en commun avec ses collègues. Répondre à des questions de compréhension en petits groupes;
- prendre des notes en lisant un recueil de textes, un article de revue ou de périodique électronique dans le but de faire part de son opinion dans un forum de discussion en ligne;
- lire des articles de journaux sur un sujet d'actualité précis afin de se préparer à un débat;
- discuter d'articles de revues ou de comptes rendus dans un groupe de discussion.

Les thèmes suivants peuvent servir à approfondir d'autres habiletés en français langue seconde.

À la maison, dans la communauté et dans le monde (p.328)

L'apprenant peut :

- mener des recherches en lisant des journaux, des revues et en consultant Internet pour trouver diverses informations sur des sujets tels que l'engagement civique, les droits de la personne, la mondialisation, l'adaptation à une nouvelle culture, les affaires courantes ou l'environnement.

Canada (p.333)

L'apprenant peut :

- consulter des sites Web du Gouvernement du Canada pour lire des textes sur des programmes et des services offerts aux nouveaux arrivants. Mener des recherches en lisant des articles, des textes narratifs ou des comptes rendus qui portent sur le Canada (p. ex. la Charte des droits et libertés, les droits des travailleurs canadiens, l'immigration, les villes ou l'histoire canadienne, les Premières nations du Canada, la hiérarchie du gouvernement canadien, etc.).

Santé et sécurité au travail (p.350)

L'apprenant peut :

- trouver, lire et interpréter des textes sur divers sujets tels que la législation canadienne sur la santé, la santé publique, les soins de santé, les indicateurs de santé, le coût des soins de santé et les rapports et les études sur la santé.

Exemples de tâches, CLIC 5

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Discuter d'un article soulevant des questions d'ordre communautaire (p. ex. l'environnement, l'itinérance, la sécurité des enfants ou l'économie de la ville).	NCLC 6 – IV : Participer à des discussions ou à des rencontres en petits groupes sur des sujets non personnels et familiers. Exprimer des opinions et des sentiments […].
2. Faire une présentation orale de 5 à 7 minutes sur une stratégie de lecture en plusieurs étapes (p. ex. techniques d'élaboration de vocabulaire, de pré-lecture et de prise de notes en style télégraphique).	NCLC 6 – IV : Décrire une marche à suivre simple.
3. Écouter des directives dans le but de mener des recherches sur le Web (p. ex. utiliser des expressions exactes, des mots clés et limiter les résultats en restreignant les champs de recherche utilisés).	NCLC 6 – II : Comprendre un ensemble de consignes même lorsqu'elles ne sont pas toutes présentées en style télégraphique […].
4. Lire un texte de 2 à 3 paragraphes (p. ex. article sur les secteurs d'emploi prometteurs ou sur les plus grands employeurs canadiens). Écrire un résumé d'une phrase pour chacun des paragraphes.	NCLC 5 – IV : Montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif modérément complexe d'une longueur de 2 ou 3 paragraphes sur un sujet connu. NCLC 5 – II : Faire ressortir de 7 à 10 points importants d'une page d'information.
5. Lire un article de 2 à 3 paragraphes qui traite de la santé et de la sécurité au travail (p. ex. la norme d'évaluation de santé professionnelle).	NCLC 5 – II : Comprendre et suivre des consignes écrites modérément complexes de 7 à 10 étapes.
6. Trouver et lire dans une encyclopédie en ligne (p. ex. Wikipédia) deux résultats de recherche traitant du même sujet. Comparer les textes et justifier sa préférence.	NCLC 5 – IV : Montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif modérément complexe d'une longueur de 2 ou 3 paragraphes sur un sujet connu. NCLC 5 – IV : Trouver 2 renseignements précis dans un site Web en français et y accéder.
7. Consulter un index détaillé (p. ex. la foire aux questions d'un site web) pour recueillir de l'information précise.	NCLC 5 – IV : Trouver de l'information dans des tables des matières, des index et des glossaires et y accéder.
8. Lire le début d'un récit ou d'un texte narratif de 2 à 3 paragraphes. Proposer et écrire un dénouement. Faire part de sa rédaction à un collègue.	NCLC 5 – II : Écrire un paragraphe pour rapporter ou raconter une série d'évènements, pour décrire une personne, un objet, une scène, une illustration ou une photo, un procédé ou une routine, ou pour justifier un point de vue.

Exemples de tâches, CLIC 6

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Faire part de ses opinions et de ses impressions sur un article, un fait divers ou un livre. Justifier ses opinions et ses impressions.	NCLC 7 – IV : Prendre part à des discussions et à des rencontres en petits groupes. Exprimer des opinions, des sentiments et des réserves. Nuancer son opinion. Donner son approbation ou sa désapprobation.
2. Avant de lire un texte informatif, faire part de son intention de lecture et de ses connaissances à ses collègues (p. ex. partager ce que l'on connaît déjà sur le sujet traité, anticiper le contenu à partir du titre et des illustrations, etc.).	NCLC 7 – IV : Demander ou donner de l'information détaillée se rapportant à des besoins d'ordre personnel, à une variété d'activités quotidiennes et aux exigences habituelles du travail.
3. Assister à une présentation de 5 minutes sur la façon d'utiliser le catalogue d'une bibliothèque (p. ex. placer une retenue sur un livre, trouver un article à l'aide d'une base de données, explorer les sous thèmes d'un sujet de recherche). Utiliser ensuite le catalogue de la bibliothèque afin de trouver un livre et de placer une retenue.	NCLC 7 – II : Comprendre des ensembles de consignes se rapportant à des tâches techniques et non techniques simples.
4. Explorer un sujet de recherche en ligne (p. ex. l'économie des provinces, le respect de l'écologie au travail). Prendre des notes et comparer ses résultats de recherche avec un collègue.	NCLC 6 – IV : Trouver et comparer 2 ou 3 renseignements dans un document de référence électronique et y accéder.
5. Lire un article sur le travail (p. ex. les types de congés au travail : congés fériés, congés de maladie, congés de maternité/paternité, etc.). Noter les idées principales et les idées secondaires de chaque paragraphe afin de répondre à des questions de compréhension.	NCLC 6 – IV : Montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif modérément complexe d'une page sur un sujet familier.
6. Lire un texte narratif sur une réalité du marché du travail canadien (p. ex. le bilinguisme). Consulter des dictionnaires électroniques afin de comparer les définitions de mots étrangers.	NCLC 6 – IV : Trouver et comparer 2 ou 3 renseignements dans un document de référence électronique et y accéder.
7. Visiter le site Web d'un organisme communautaire sans but lucratif. Comprendre sa mission et lire ses communiqués de presse en ligne. Noter les raisons pour lesquelles on aimerait faire du bénévolat pour cet organisme.	NCLC 6 – II : Prendre des notes en partant d'un exposé oral ou d'une page d'information écrite.
8. Résumer en 1 ou 2 paragraphes une expérience de vie au travail (p. ex. sa dernière entrevue ou une expérience de bénévolat).	NCLC 6 – IV : Rédiger 1 ou 2 paragraphes pour raconter une séquence d'évènements connus ou une histoire, fournir une description détaillée et une comparaison de personnes, de lieux, d'objets, d'animaux, de plantes, de matériaux ou de routines et décrire une procédure simple.

Exemples de tâches, CLIC 7

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Donner son opinion sur un article de journal portant sur un sujet controversé (p. ex. l'exploitation financière ou le harcèlement au travail).	NCLC 8 – IV : Prendre part à un débat, à une discussion ou à une rencontre sur une question ou sur un sujet abstrait familier. Exprimer et analyser des opinions et des sentiments.
2. Se réunir en petits groupes afin de discuter des compétences relatives au monde du travail (p. ex. la communication interpersonnelle, la gestion de l'information, le sens de l'écoute, etc.)	NCLC 8 – IV : Prendre part à un débat, à une discussion ou à une rencontre sur une question ou sur un sujet abstrait familier. Exprimer et analyser des opinions et des sentiments. NCLC 8 – I : Encourager les autres à prendre part à la conversation.
3. Lors d'une table ronde, faire part de ses impressions sur un article de journal ou de revue sur la culture d'une entreprise. Expliquer en quoi ses valeurs s'apparentent ou s'opposent à celles de l'auteur.	NCLC 8 – IV : Prendre part à un débat, à une discussion ou à une rencontre sur une question ou sur un sujet abstrait familier. Exprimer et analyser des opinions et des sentiments.
4. Écouter un bulletin de nouvelles télévisé d'une durée de 5 à 10 minutes sur un sujet de l'heure (p. ex. l'ouverture ou la fermeture d'une entreprise). Faire un résumé.	NCLC 8 – IV : Cerner l'idée principale lorsque celle-ci n'est pas clairement formulée dans un exposé oral relativement long. Comprendre la structure du discours et relever des données explicites. NCLC 7, 8 – II : Noter les grandes lignes d'un texte plus long ou en faire le résumé.
5. Comparer la façon dont on témoigne d'un sujet controversé dans 2 journaux quotidiens différents (p. ex. le sexisme, le racisme ou une autre forme de discrimination au travail).	NCLC 7 – IV : Montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif ou d'un rapport détaillé modérément complexe d'une ou deux pages portant sur un sujet familier.
6. Mener des recherches en ligne pour trouver des sources d'information sur le même sujet. Parcourir les résultats de recherche. Sélectionner 3 pages Web qui correspondent le plus aux critères de recherche.	NCLC 8 – IV : Trouver un certain nombre de renseignements dans un document de référence électronique et y accéder.
7. Lire un texte ou rapport faisant état de changements survenus à travers le temps (p. ex. les vagues de l'immigration, les secteurs d'intérêt du marché du travail, les hausses du salaire minimum). Tirer des conclusions et effectuer des prédictions pour l'avenir.	NCLC 8 – IV : Montrer sa compréhension du sens explicite et du sens inféré de descriptions, de rapports et de textes narratifs lorsque les évènements ne sont pas rapportés dans l'ordre chronologique. Tirer des conclusions.
8. Résumer un texte d'une longueur d'une à deux pages portant sur l'avenir du marché du travail canadien (p. ex. les avancées de la technologie, le départ des bébé-boumeurs, les secteurs d'emplois prometteurs, les pénuries de main d'oeuvre, etc.).	NCLC 7, 8 – II : Noter les grandes lignes d'un texte plus long ou en faire le résumé.

Points de langue et auto-apprentissage

Les enseignants devraient adapter le contenu linguistique aux besoins des apprenants et selon les exigences des tâches de chaque niveau. Les listes qui suivent ne sont que des exemples.

Points de langue

Vocabulaire et expressions

- Terminologie relative à la recherche en ligne
  Moteur de recherche, mots clés, lien URL, dérouler, domaine/champ de recherche, lien, hyperlien, télécharger, menu déroulant, annuaire, page Web, menu de navigation, favoris, mémoire cache, lien hypertexte
- Terminologie relative aux stratégies de compréhension de lecture
  Chercher, mener des recherches, recueillir des informations, prendre des notes, parcourir, balayer, cerner, examiner, évaluer, résumer, synthétiser, schématiser, paraphraser, donner/partager son opinion

Grammaire

- Les questions à se poser avant et pendant la lecture.
  Quelle est mon opinion sur ce sujet? En quoi ce sujet est-il important?
- Les marqueurs de relation indiquant la cause et la conséquence
  Étant donné que, en raison de, ainsi, donc
- Les marqueurs de relation indiquant l'opposition
  Cependant, malgré, par contre, néanmoins
- L'ordre des adjectifs et des adverbes
  Toronto est une ville vivante, exceptionnellement riche en culture et multiculturelle.
- Les préfixes et les suffixes pouvant donner des indices quant à la nature et à la définition des mots
  Multi-, pré-, -ment, -ique, -issisme

Autres

- Stratégies de prélecture
  Faire part de son intention de lecture. Discuter du sujet avec les collègues. Anticiper le contenu à partir du titre et des illustrations.
- Stratégies de lecture et de relecture
  En lisant le texte, rédiger des annotations dans les marges ou prendre des notes dans un cahier de lecture personnel. Souligner les passages importants et les réécrire en style télégraphique. Identifier les mots liens, les idées principales et les détails qui s'y rattachent. Relire le texte. Relire ses notes pour vérifier sa compréhension. Repérer des informations précises. Élaborer un vocabulaire en établissant des liens entre divers mots pour repérer les champs lexcicaux. Identifier l'organisation de l'information et les conclusions tirées. Vérifier ses anticipations de départ. Établir des liens entre des parties du texte (inférences). Questionner, résumer et paraphraser le texte.

Auto-apprentissage

Pour approfondir ses connaissances, l'apprenant peut :

- chercher des sites Web dans lesquels on trouve des listes d'outils de recherche Internet;
- chercher des sites Web permettant de développer son vocaculaire et de bonnes habiletés/stratégies de lecture;
- chercher des sites Web permettant de mieux vérifier la crédibilité de l'information en ligne.

Pour la mise en pratique, l'apprenant peut :

- se faire une idée rapide du texte avant même de l'avoir lu;
- résumer, paraphraser, prendre des notes, questionner le texte et exprimer son opinion;
- se servir d'outils de recherche Internet.

Au sein de sa communauté, l'apprenant peut :

- se rendre à la bibliothèque d'un collège ou d'une université pour mener des recherches et demander de l'aide auprès de bibliothécaires ou d'agents d'information qui y travaillent;
- lire des résumés et des synopsis d'articles ou de recueils de textes afin de repérer de l'information pertinente sur sa ville (p. ex. le développement urbain, la croissance démographique, les festivals, etc.);
- s'inscrire à un site de recherche d'emploi dans le but de s'informer sur les plus importants employeurs de sa ville.

Activités d'enrichissement et ressources pour l'enseignant

Activités d'enrichissement

- discuter de ses préférences de lecture en ce qui a trait aux journaux, aux revues, aux sites Web, aux livres, etc.;
- faire des suggestions de lecture aux apprenants en leur proposant des sujets susceptibles de les intéresser ou qui leur sont familiers (p. ex. l'immigration, l'obtention de la résidence permanente au Canada, la recherche d'emploi);
- se familiariser avec les mots étrangers d'un texte en utilisant des dictionnaires en ligne ou en consultant des collègues;
- s'informer au sujet de techniques afin d'enrichir son vocabulaire sur les compétences relatives à l'employabilité et les mettre ensuite en pratique;
- faire part de sites Web trouvés à l'aide d'un moteur de recherche à ses collègues;
- proposer des textes provenant de sources variées aux apprenants pour leur faire découvrir les attraits touristiques de leur ville (p. ex. recueils de textes, journaux, revues, livres, sites Web, etc.);
- demander aux apprenants de faire part de leur opinion sur un texte qu'ils viennent de lire;
- demander aux apprenants de lire un texte en groupe et d'y réagir en prenant part à une table ronde;
- analyser des textes en portant attention aux opinions biaisées et aux points de vue des auteurs;
- faire découvrir des livres de fiction d'auteurs canadiens aux apprenants.

Ressources

Livre :

- PIGALLET, Philippe. *Méthodes et stratégies de lecture – Pour un art de lire, connaissance du problème, applications pratiques*, Paris, ESF Éditeur, 1996, 118 p.

Sites Web :

- *Google :* http://www.google.ca. Consulté le 21 mars 2009.
  Google est l'un des plus importants moteurs de recherche. Il permet d'accéder rapidement à des résultats de recherche.
- *Wikipédia :* http://www.wikipédia.org. Consulté le 21 mars 2009.
  Wikipédia est une encyclopédie multilingue librement diffusable disponible sur le Web et écrite par des internautes du monde entier grâce à la technologie wiki.

Dictionnaires en ligne :

- *Le grand dictionnaire terminologique :* www.granddictionnaire.com. Consulté le 21 mars 2009.
- *Le dictionnaire :* www.le-dictionnaire.com. Consulté le 21 mars 2009.

Ressources sur les stratégies de lecture :

- *Ac-tice – La revue académique des TICE (Technologies de l'information et de la communication pour l'éducation)* : http://www.ac-nancy-metz.fr/Ac-Tice/. Consulté le 21 mars 2009.
  Cette revue offre des outils et des produits numériques pouvant être utilisés dans le cadre de l'enseignement.
- *PedagoNet :* http://www.pedagonet.com/index-fr.php. Consulté le 21 mars 2009.
  PedagoNet est un site dans lequel se trouvent des ressources pédagogiques. On y trouve notamment des renseignements intéressants sur l'enseignement des stratégies de lecture (http://www.pedagonet.com/other/lecture3.html).

Articles à consulter :

- Stratégies de lecture sur Internet en langue étrangère : http://ciel5.ac-nancy-metz.fr/ac-tice/IMG/pdf/Internet_et_strategies-2.pdf. Consulté le 21 mars 2009.
- Créer et gérer un journal interactif en langue étrangère : http://ciel5.ac-nancy-metz.fr/ac-tice/IMG/pdf/Creerjournal.pdf. Consulté le 21 mars 2009.

Mots clés pour la recherche sur Internet :

- stratégie de lecture
- recherche sur Internet
- prélecture
- prise de notes
- compréhension de lecture

UNITÉ 13

Compréhension de textes non continus

Introduction

Le gouvernement du Canada et des organismes nationaux et internationaux ont déterminé et validé neuf compétences essentielles. Ces compétences sont mises en application dans presque toutes les professions et dans la vie quotidienne, sous diverses formes et à des niveaux de complexité différents.[1] La lecture figure parmi ces neuf compétences essentielles.

Au travail, l'employé n'est pas seulement appelé à lire des textes, il doit aussi en rédiger et en interpréter. Pour accomplir ces tâches, l'employé doit posséder des techniques de gestion de l'information et de compréhension de textes.

L'unité 13 propose à l'apprenant des méthodes de travail pour la compréhension de textes non continus. Divers procédés pour utiliser, interpréter et créer des listes, des tableaux et des graphiques sont présentés. L'apprenant apprendra aussi à se servir de cartes et de schémas dans divers contextes. Ces nouvelles connaissances lui permettront de raffiner davantage sa lecture de textes afin d'accomplir plus efficacement les tâches associées à cette compétence essentielle.

1 http://www.rhdcc.gc.ca/fra/competence/competences_essentielles/generale/comprend_ce.shtml. Consulté le 30 novembre 2008.

Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC)

*La liste suivante établit la correspondance entre les niveaux du CLIC et quelques compétences clés des NCLC. Cette sélection, faite en fonction de l'unité « **Compréhension de textes non continus** », n'est pas exhaustive. Les enseignants peuvent consulter les « Objectifs terminaux par niveau » pour identifier d'autres compétences pertinentes.*

CLIC 5

- 🕮 NCLC 5 – III : Relever des données explicites et des renseignements implicites dans des textes modérément complexes sur les affaires et les services, y compris les textes non continus.
- 🕮 NCLC 5 – IV : Montrer sa compréhension de cartes routières, de plans de ville et de divers graphiques et schémas standards.
- 🕮 NCLC 5 – IV : Trouver de l'information dans des tables des matières, des index et des glossaires et y accéder.

CLIC 6

- 🕮 NCLC 6 – III : Trouver 2 ou 3 renseignements dans des textes non continus modérément complexes.
- 🕮 NCLC 6 – IV : Montrer sa compréhension de graphiques cycliques, d'organigrammes et de calendriers ou d'horaires.

CLIC 7

- 🕮 NCLC 8 – III : Relever 3 ou 4 renseignements dans des textes non continus modérément complexes et établir des liens.
- 🕮 NCLC 7 – IV: Montrer sa compréhension de tableaux, de graphiques, de schémas et d'organigrammes modérément complexes.
- 🕮 NCLC 8 – IV : Présenter sous une autre forme l'information contenue dans des graphiques ou des tableaux.
- ✎ NCLC 8 – IV : Rédiger un paragraphe pour rapporter ou expliquer l'information contenue dans un tableau, un graphique, un ordinogramme ou un diagramme.

Suggestions pour l'élaboration de l'unité

Les éléments suivants peuvent servir de points de départ pour la planification des leçons.

Listes et tableaux

- **Identifier les particularités techniques et organisationnelles de listes et de tableaux**
  Parcourir des tableaux et des listes pour ensuite décrire et identifier les titres, les en-têtes, les listes numérotées ou non numérotées et l'ordre (croissant, décroissant, alphabétique, numérique, etc).
- **Lire des listes et des tableaux**
  Consulter des sources d'information (répertoires, index, tableaux de statistiques, tables des matières, bases de données) et identifier les idées principales et les détails qui s'y rattachent. Établir des liens entre différentes parties du texte (inférences) et faire des généralisations et des prédictions.
- **Utiliser des listes et des tableaux lors de diverses activités**
  Consulter des sources d'information (répertoires, index, tableaux de statistiques, tables des matières, bases de données) et chercher de l'information précise pour soutenir son opinion ou illustrer un concept.
- **Rédiger des listes et des tableaux**
  Utiliser des logiciels tels que PowerPoint, Excel et Word pour créer des graphiques, des schémas, des listes et des tableaux de données.

Graphiques

- **Identifier divers types de graphiques ainsi que leurs particularités techniques et organisationnelles**
  Identifier les types de graphiques (graphique linéaire, graphiques à barres ou en secteurs, organigrammes), leur fonction ainsi que leurs particularités techniques et organisationnelles (titre, légende, étiquette des axes verticaux et horizontaux, échelles de mesure, barres, aires).
- **Interpréter des graphiques**
  Identifier le but d'un graphique, l'idée principale représentée et les détails qui s'y rattachent. Identifier les tendances illustrées. Faire des inférences et des prédictions.
- **Créer un graphique**
  Créer un graphique à partir de tableaux de données. Choisir un graphique correspondant au type de données que l'on veut illustrer. Créer un graphique à partir d'un logiciel ou d'outils en ligne et l'évaluer.

Cartes et schémas

- **Identifier les particularités techniques et organisationnelles d'une carte**
  Trouver la légende, l'index, l'échelle de mesure, les distances et les tableaux de conversion des unités de mesure.
- **Utiliser des cartes et des schémas**
  Cartes : Trouver des cartes en ligne et les imprimer (p. ex. carte routière, carte urbaine, carte thématique de Statistique Canada). Lire et suivre des directions. Déterminer, décrire, comparer et suivre des itinéraires. Estimer les distances.
  Schémas : Comprendre et suivre un plan d'étage, un diagramme de séquence ou un schéma éclaté (p. ex. schéma accompagnant un guide d'assemblage de meubles, diagramme de séquence pour changer une cartouche d'encre d'une imprimante).

Ressources d'apprentissage

Ces ressources peuvent servir de référence pour complémenter l'unité.

Capacité de raisonnement (p.361)

Recherche sur Internet (p.367)

Suggestions de mises en situation et de thèmes

Les suggestions suivantes peuvent être utilisées pour créer diverses mises en situations.

Dans la communauté :

- consulter un horaire d'autobus, de train et de vol pour planifier un voyage;
- consulter un tableau de taux de change pour convertir des devises en dollars canadiens;
- visiter des sites Web de compagnies d'assurance. Télécharger, imprimer et se familiariser avec des formulaires de réclamation. Simuler une réclamation;
- consulter des taux d'intérêt de cartes de crédit ou des taux hypothécaires pour se familiariser avec le système de crédit canadien;
- comprendre un graphique en secteurs illustrant les principaux employeurs canadiens ou encore, les ***secteurs d'emploi*** en pénurie de main-d'œuvre;
- comprendre un graphique illustrant les dépenses familiales ou les frais mensuels liés au logement sur le site Web de Statistique Canada;
- consulter des résultats de sondage faisant état de l'opinion publique sur un sujet précis;
- consulter une carte routière pour s'orienter et déterminer un itinéraire;
- suivre les directives comprises dans un schéma éclaté pour utiliser un télécopieur;
- interpréter un organigramme d'un ministère du gouvernement ou d'une entreprise privée.

En situation d'emploi :

- dresser une liste de personnes ressources pouvant contribuer à sa recherche d'emploi;
- consulter un horaire de travail pour connaître les heures de travail d'un employé;
- comprendre ses relevés d'emploi (talon de paie, formulaire T4, autres cotisations et retenues);
- reconnaître et comprendre les étiquettes du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT);
- dresser une liste de ses dépenses hebdomadaires ou mensuelles;
- comprendre les graphiques contenus dans les rapports annuels d'entreprises;
- utiliser un graphique pour analyser les ventes d'une entreprise pendant une période déterminée;
- anticiper les dépenses liées à sa recherche d'emploi et les insérer dans un graphique en secteurs ou dans un budget (p. ex. achat de vêtements pour une entrevue ou le travail, inscription à une agence de recrutement, ouverture d'un compte bancaire, frais de vérification du dossier judiciaire);
- interpréter l'organigramme d'une entreprise pour laquelle on aimerait travailler;
- créer un répertoire d'employeurs potentiels;
- dresser une liste des étapes du processus d'embauche d'une entreprise privée ou d'une institution publique;
- consulter un ***graphique illustrant*** les variations de l'économie canadienne;
- consulter un site Web dressant une liste d'étapes à suivre pour créer son portfolio.

En situation de formation :

- créer un graphique à partir d'un tableau de données pour témoigner d'un sujet relatif à la société (p. ex. : la croissance démographique de sa ville, la fluctuation des prix de l'essence, la différence entre les salaires minimum de chaque province canadienne);
- créer un graphique, un tableau ou un diagramme qui servira lors d'une présentation orale;
- répondre à des questions d'interprétation sur un tableau de Statistique Canada portant sur la rémunération hedomadaire moyenne par taille d'entreprise;
- comprendre et interpréter des graphiques, des schémas et des diagrammes contenus dans un recueil de textes;
- faire des inférences à partir de données contenues dans un graphique;
- comprendre un relevé de compte ou une facture complexe (p. ex. services téléphoniques, facture d'électricité, relevé de compte des taxes municipales);
- comprendre des formulaires (déclaration de revenus, réclamation d'assurance, formulaire d'inscription).

Les thèmes suivants peuvent servir à approfondir d'autres habiletés en français langue seconde.

Culture canadienne (p.335)

L'apprenant peut :

- lire et interpréter des graphiques, des diagrammes, des listes, des tableaux, des cartes et des schémas qui accompagnent des textes portant sur la société canadienne (p. ex. la population, l'éducation, le marché du travail, le revenu, le crédit, l'immigration, les langues officielles, le système juridique, les minorités visibles, les arts, la culture et les valeurs canadiennes). Commenter sur ces sujets en identifiant des tendances et en faisant des inférences, des comparaisons et des généralisations.

Déplacements et transports (p.337)

L'apprenant peut :

- trouver en ligne des graphiques, des listes, des tableaux, des cartes et des schémas présentant des informations sur le nombre de voitures achetées ou louées au Canada, sur la consommation d'essence, sur les voyages outre-mer et les destinations préférées des canadiennes et des canadiens;
- consulter des textes non continus sur l'utilisation du transport en commun au Canada (p. ex. autobus/autocar, train, métro, etc.), sur les accidents de la route, sur le port de la ceinture et sur l'acquisition du permis de conduire;
- trouver et interpréter des cartes routières ou des cartes géographiques. Consulter des atlas ou des cartes en ligne pour trouver des directions ou déterminer un itinéraire.

À la maison, dans la communauté et dans le monde (p.328)

L'apprenant peut :

- lire et interpréter des graphiques, des diagrammes, des listes, des tableaux, des cartes et des schémas qui accompagnent des textes portant sur l'environnement, les changements climatiques, les importations et les exportations ou le niveau de pauvreté à travers le monde. Commenter sur ces sujets en identifiant des tendances et en faisant des inférences, des comparaisons et des généralisations.

Exemples de tâches, CLIC 5

Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « Objectifs terminaux par niveau » (p.59).

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Décrire et comparer le Canada avec son pays d'origine (p. ex. le climat, la santé, le taux de natalité, la dénatalité).	NCLC 6 – IV : Décrire et comparer des personnes, des lieux, etc.
2. Se servir de la légende d'une carte, repérer et choisir un lieu précis (p. ex. une station de métro, un arrêt d'autobus ou le lieu de son travail). Ensuite, sans dévoiler l'endroit choisi, donner des directions à un collègue afin que celui-ci le trouve en se servant à son tour d'une carte.	NCLC 6 – II : Comprendre un ensemble de consignes même lorsqu'elles ne sont pas toutes présentées en style télégraphique; l'ordre ou la séquence doit être inféré à partir du discours. NCLC 5 – IV : Montrer sa compréhension de cartes routières, de plans de ville et de divers graphiques et schémas standard.
3. Parcourir l'affichage des postes sur un site d'emploi et sélectionner les emplois qui satisfont le mieux à ses critères de recherche personnels (p. ex. salaire, domaine de travail, localisation, avantages sociaux, etc.).	NCLC 5 – III : Relever des données explicites et des renseignements implicites dans des textes modérément complexes sur les affaires et les services, y compris les textes non continus.
4. Consulter les horaires de train ou de vol. Choisir un train ou un vol en fonction de critères personnels (p. ex. son budget et son horaire personnels).	NCLC 5 – III : Relever des données explicites et des renseignements implicites dans des textes modérément complexes sur les affaires et les services, y compris les textes non continus.
5. Consulter les index de ressources variées sur le site Web de Statistique Canada pour trouver des tableaux de données, des graphiques ou d'autres textes non continus afin de complé-menter sa recherche d'emploi (p. ex. les salaires ou les horaires des employés selon certaines caractéristiques et professions).	NCLC 5 – IV : Trouver de l'information dans des tables des matières, des index et des glossaires et y accéder.
6. Lire un schéma expliquant le changement de la cartouche d'encre d'une imprimante ou d'une photocopieuse. Se référer au schéma pour décrire les étapes du processus.	NCLC 5 – IV : Montrer sa compréhension de cartes routières, de plans de ville et de divers graphiques et schémas standards.
7. Lire et analyser les archives de résultats d'élections ou de sondages faisant état de l'opinion publique (p. ex. la protection de l'environnement, l'immigration, le tabagisme).	NCLC 5 – IV : Montrer sa compréhension de cartes routières, de plans de ville et de divers graphiques et schémas standards.
8. Rédiger un court paragraphe décrivant les données contenues dans un graphique (p. ex. les variations météorologiques, les profits d'une entreprise pour laquelle on aimerait travailler, le taux de criminalité de sa province, etc.).	NCLC 5 – IV : Écrire un paragraphe pour rapporter […] une illustration […].

Exemples de tâches, CLIC 6

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Faire une présentation orale de 10 minutes pour expliquer les étapes d'un processus (p. ex. l'obtention de la résidence permanente, un transfert bancaire, les élections canadiennes).	NCLC 7 – IV : Décrire un processus modérément complexe.
2. Dans un jeu de rôles, simuler une conversation téléphonique dans laquelle un candidat et un employeur discutent de leur horaire et de leur disponibilité avant de fixer une première rencontre.	NCLC 7 – IV : Demander ou donner de l'information détaillée se rapportant à des besoins d'ordre personnel, à une variété d'activités quotidiennes et aux exigences habituelles du travail.
3. Suivre des instructions orales dans le but de créer, à l'aide d'un logiciel, un tableau comprenant des en-têtes.	NCLC 7 – II : Comprendre des ensembles de consignes se rapportant à des tâches techniques et non techniques simples.
4. Lire un tableau accompagnant un graphique et décrivant des tendances au Canada (p. ex. les vagues d'immigration, les principaux secteurs d'emplois de deux décennies précises, le taux de décrochage scolaire ou de divorce dans les années '90).	NCLC 6 – III : Trouver 2 ou 3 renseignements dans des textes non continus modérément complexes.
5. Lire un graphique illustrant une tendance au Canada (les pays d'origines d'immigrants canadiens de deux décennies précises, les profits générés par une entreprise à travers le temps, les tendances démographiques ou le taux de chômage dans les années '90). Répondre à des questions de compréhension.	NCLC 6 – IV : Montrer sa compréhension de graphiques cycliques, d'organigrammes et de calendriers ou d'horaires.
6. Se servir de deux logiciels de cartographie en ligne (p. ex. *MapQuest, Google Maps, Yahoo Maps*) dans le but d'accéder à des cartes et de trouver une destination. Comparer les itinéraires suggérés pour se rendre à la destination.	NCLC 6 – IV : Trouver et comparer 2 ou 3 renseignements dans un document de référence électronique et y accéder.
7. Trouver et comparer des formulaires de demande d'emploi en ligne.	NCLC 6 – IV : Trouver et comparer 2 ou 3 renseignements dans un document de référence électronique et y accéder.
8. Rédiger 1 ou 2 paragraphes racontant l'établissement du budget de son premier salaire reçu au Canada.	NCLC 6 – IV : Rédiger 1 ou 2 paragraphes pour raconter une séquence d'évènements connus ou une histoire, fournir une description détaillée […].

Exemples de tâches, CLIC 7

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Entre collègues, créer et mener un sondage (p. ex. sur les habitudes de consommation ou sur les langues parlées à la maison).	NCLC 8 – IV : Demander et fournir de l'information détaillée se rapportant à des besoins d'ordre personnel, à une variété d'activités quotidiennes et aux exigences habituelles du travail.
2. En petits groupes, créer et mener un sondage d'opinion sur un sujet touchant les Canadiens (p. ex. le régime de pensions du Canada, l'impôt fédéral et provincial sur le revenu, le système d'éducation).	NCLC 8 – IV : Prendre part à un débat, à une discussion ou à une rencontre sur une question ou sur un sujet abstrait familier. Exprimer et analyser des opinions et des sentiments.
3. Écouter une présentation orale dans laquelle on émet des suggestions (p. ex. pour s'intégrer à la société canadienne, pour faciliter sa recherche d'emploi). Chercher des informations en ligne qui servent de preuves à l'appui aux suggestions émises lors de la présentation orale.	NCLC 8 – III : Évaluer le bien-fondé d'une suggestion ou d'une solution envisagée. NCLC 7 – IV : Trouver 3 ou 4 renseignements dans un document de référence électronique et y accéder.
4. Écouter une présentation orale de 10 à 15 minutes dans laquelle on se sert de graphiques (p. ex. un documentaire ou un reportage de bulletin de nouvelles). Cerner l'idée principale du reportage ainsi que les détails qui s'y rattachent. Expliquer en quoi l'utilisation de graphiques a aidé ou non à sa compréhension.	NCLC 8 – IV : Cerner l'idée principale lorsque celle-ci n'est pas clairement formulée dans un exposé oral relativement long. Comprendre la structure du discours et relever des données explicites.
5. Consulter l'horaire d'ateliers de développement professionnel offerts dans un centre d'emploi et choisir 4 ateliers suscitant son intérêt.	NCLC 7 – III : Relever 3 ou 4 renseignements dans des textes non continus modérément complexes.
6. Consulter un site Web faisant la promotion du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT). Se familiariser avec 3 ou 4 étiquettes de danger sur des contenants de « produits contrôlés ».	NCLC 7 – III : Relever 3 ou 4 renseignements dans des textes non continus modérément complexes.
7. Consulter un site Web présentant de l'information sur un problème d'ordre social ou professionnel (p. ex. l'analphabétisme, le chômage, l'épuisement professionnel). Trouver 4 statistiques importantes dans le but de les inclure dans un court compte rendu.	NCLC 7 – IV : Trouver 3 ou 4 renseignements dans un document de référence électronique et y accéder.
8. Rédiger 1 paragraphe pour rapporter des informations précises contenues dans un tableau ou dans un graphique (p. ex. sur le départ des bébé-boumeurs, sur le **programme d'aide** à l'intégration des **immigrants** et des minorités visibles en emploi ou sur les **taux d'emploi** et de chômage chez les **minorités visibles**).	NCLC 8 – IV : Rédiger un paragraphe pour rapporter ou expliquer l'information contenue dans un tableau, un graphique, un ordinogramme ou un diagramme.

Points de langue et auto-apprentissage

Les enseignants devraient adapter le contenu linguistique aux besoins des apprenants et selon les exigences des tâches de chaque niveau. Les listes qui suivent ne sont que des exemples.

Points de langue

Vocabulaire et expressions

- Terminologie relative aux cartes :
  Carte thématique, carte démographique, carte géographique, carte routière, légende, index, itinéraire
- Terminologie relative aux graphiques, aux tableaux, aux schémas, aux diagrammes et aux listes :
  Graphique linéaire, graphique à barres, graphique en secteurs, étiquette des axes verticaux et horizontaux, tendance, tableau de données, en-tête, schéma éclaté, organigramme, diagramme de séquence
- Terminologie servant à décrire les tendances ou le changement de données :
  Graphique linéaire : chute, diminution, déclin, réduction, le plus bas, demeure stable/constant, stagnant, hausse, augmentation, accroissement, un bond de, une montée de, a grimpé, a atteint, le plus haut, plateau, summum
  Graphique en secteurs : pourcentage, majeure partie, taux, la plus petite part, segments, composantes, opinion publique, majorité, minorité, la plupart, quelques- uns
- Adjectifs et adverbes servant à décrire le degré de changement de données :
  Légère hausse, chute *dramatique*, *forte* baisse, *grandement*, *moindrement*, *le plus grand*

Grammaire

- Les temps de verbes servant à décrire les changements de données :
  Les risques *ont diminué* de, *diminueront*, *diminuent*
- Prépositions servant à décrire les changements de données :
  *... a subit une hausse **de** 10% **dans** l'espace **de** deux ans, soit **de** 1998 **à** 2000.*
- Les marqueurs de relation servant à décrire les graphiques :
  La séquence : *Premièrement, deuxièmement, troisièmement, d'abord, ensuite, puis, finalement*
  La cause et la conséquence : *par conséquent, conséquemment, en raison de, alors, ainsi*
  La comparaison ou l'opposition : *comparativement, inversement, tandis que, à la différence de, contrairement à*

Auto-apprentissage

Pour approfondir ses connaissances, l'apprenant peut :

- chercher des sites Web donnant des stratégies et des conseils pour la lecture et l'interprétation de graphiques, de tableaux, de schémas et de cartes;
- chercher des sites Web donnant accès à des articles dans lesquels figurent des graphiques, des tableaux, des schémas et des cartes;
- chercher des sites Web donnant accès à des statistiques.

Pour la mise en pratique, l'apprenant peut :

- créer des graphiques en consultant les données affichées sur le site Web de Statistique Canada;
- consulter et décrire des cartes thématiques se trouvant sur le site Web de Statistique Canada;
- créer des graphiques et des schémas à partir de logiciels ou d'outils en ligne;
- rassembler une variété de graphiques et de tableaux dans le but de les décrire à des collègues;
- dresser une liste de mots et d'expressions fréquemment utilisés pour décrire les graphiques;
- répondre à des questions d'interprétation portant sur des graphiques;
- se servir de logiciels de cartographie en ligne (*MapQuest, Google Maps, Yahoo Maps*) dans le but d'accéder à des cartes virtuelles, de trouver des destinations et de s'exercer à lire et à donner des directions.

Au sein de sa communauté, l'apprenant peut :

- participer à un atelier gratuit sur la déclaration de revenus organisé pour les personnes à faible revenu et par des organismes communautaires à but non lucratif, dans le but de se familiariser avec les formulaires de déclaration de revenus;
- consulter des graphiques et des tableaux de données virtuelles pour repérer de l'information pertinente sur sa ville (p. ex. le développement urbain, la croissance démographique et les plus importants employeurs de sa ville);
- se familiariser avec les plans d'évacuation d'immeubles qu'il fréquente.

Activités d'enrichissement et ressources pour l'enseignant

Activités d'enrichissement

- présenter des tableaux, des graphiques et des schémas liés à des sujets susceptibles d'intéresser les apprenants;
- visiter le site Web de Statistique Canada afin de puiser un maximum de ressources pédagogiques (tableaux, graphiques, schémas, cartes ainsi que les trousses d'enseignement mis à la disposition des professeurs);
- utiliser des logiciels tels que *PowerPoint, Excel et Word* pour créer des graphiques, des schémas, des listes et des tableaux de données;
- chercher des sites Web donnant des stratégies et des conseils pour la lecture et l'interprétation de graphiques, de tableaux, de schémas et de cartes;
- encourager les apprenants à utiliser des dictionnaires et des glossaires en ligne afin d'enrichir leur vocabulaire lié aux textes non continus;
- demander aux apprenants d'interpréter des graphiques lors de contrôles de lecture.

Ressources

Sites Web :

Pour la consultation de graphiques, de tableaux, de schémas, de listes et de cartes :

- *L'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information* : http://www.ebsi.umontreal.ca/jetrouve/illustre/gra_gene.htm. Consulté le 21 mars 2009.
  L'École de la bibliothéconomie et des sciences de l'information est un site Web offrant des ressources pédagogiques variées. Sa mission est de contribuer à l'avancement des connaissances et des pratiques en gestion de l'information par ses activités de recherche au plan national et international.
- *Commission de la fonction publique du Canada :* http://jobs-emplois.gc.ca/centres/jobs-postes-fra.htm. Consulté le 21 mars 2009.
- Sur le site www.emplois.gc.ca, on trouve de l'information sur le processus de nomination externe en ce qui a trait aux emplois à la fonction publique fédérale et des offres d'emploi fréquemment mis à jour.
- *Le compagnon.info :* http://www.lecompagnon.info/excel/graphiques.htm. Consulté le 21 mars 2009.
  Le compagnon.info est un site d'apprentissage en ligne permettant d'enrichir sa formation personnelle en informatique. Il donne notamment des conseils d'utilisation du logiciel Excel de la suite bureautique Microsoft Office.
- *Microsoft Office :* http://office.microsoft.com/fr-fr/help/CH101178451036.aspx. Consulté le 21 mars 2009.
  Sur le site Web de Microsoft Office, on trouve, entre autres, de l'information sur les types de graphiques ainsi que des conseils d'utilisation du logiciel Excel, qui permet de créer automatiquement des graphiques de visualisation des données chiffrées).
- *Statistique Canada :* http://www.statcan.ca/. Consulté le 21 mars 2009.
  http://www.statcan.ca/francais/edu/teachers_f.htm (pour des ressources pédagogiques),
  http://www.statcan.ca/francais/kits/graph_f.htm (pour les types de graphiques).
  Statistique Canada est l'agence du gouvernement fédéral canadien qui a pour mandat de faire la collecte et la compilation de statistiques sur le Canada ainsi que les Canadiens et Canadiennes. On peut y trouver des ressources pédogiques qui offrent un soutien à l'enseignement et à l'apprentissage.
- *L'encyclopédie canadienne :* http://www.thecanadianencyclopedia.com. Consulté le 21 mars 2009.
  L'encyclopédie canadienne est une encyclopédie électronique qui donne accès à des résulats de sondages d'opinion publique.

- *Wiké́pédia :* http://www.wiké́pédia.org. Consulté le 21 mars 2009.
  Wikipédia est une encyclopédie multilingue librement diffusable disponible sur le Web et écrite par des internautes du monde entier grâce à la technologie wiki. On peut y trouver, entre autres, de nombreuses informations sur les graphiques.
- *MapQuest, Google Maps et Yahoo Maps :*
  http://www.mapquest.fr/. Consulté le 21 mars 2009.
  www.google.ca/maps. Consulté le 21 mars 2009.
  http://cf.maps.yahoo.com/#env=F. Consulté le 21 mars 2009.
  MapQuest, Google Maps et Yahoo Maps, trois des plus importants logiciels de cartographie en ligne, permettent d'accéder rapidement à une variété de cartes géographiques.

Pour la consultation de graphiques, de tableaux, de schémas, de listes et de cartes portant sur des sujets précis :

- *Agence du revenu du Canada :* http://www.cra-arc.gc.ca/. Consulté le 21 mars 2009.
  Ce site Web traite des renseignements, services et applications qui aident à promouvoir l'observation des lois et des règlements du Canada dans les domaines de la fiscalité, du commerce et des opérations frontalières. On y trouve notamment des formulaires, des informations sur l'impôt fédéral et provincial ainsi que sur le Régime de pensions du Canada.
- *Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) :* http://www.hc-sc.gc.ca/ewh-semt/occup-travail/whmis-simdut/index-fra.php. Consulté le 21 mars 2009.
  Cette page Web de Santé Canada offre des informations importantes sur le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) qui constitue la norme nationale canadienne en matière de communication des renseignements sur les dangers. On y trouve les éléments essentiels du SIMDUT qui se composent de mises en garde sur les étiquettes des contenants de « produits contrôlés », de fiches signalétiques et de programmes d'éducation et de formation pour les travailleurs.

Mots clés pour la recherche sur Internet :

- schéma
- schéma éclaté
- carte thématique
- carte démographique
- carte géographique
- carte routière
- graphique linéaire
- graphique à barres
- graphique en secteurs
- étiquette des axes verticaux et horizontaux
- tendances
- tableau de données
- organigramme
- diagramme de séquence
- SIMDUT

UNITÉ 14

Compréhension de textes à caractère juridique ou législatif

Introduction

Dans diverses situations relatives au monde du travail, les employés doivent avoir recours à des politiques, des procédures, des conventions et des contrats. Afin de bien comprendre et interpréter ces textes à caractère juridiques ou législatifs, il est nécessaire que les employés développent des stratégies de compréhension de textes.

L’unité 14 aborde des procédés de gestion de l’information. On y trouve des techniques pour structurer de l’information, comparer et différencier des documents, négocier des contrats et identifier le but d’un document. L’apprenant apprendra à trouver des sources d’information appropriées et à prendre connaissance de ses droits. Ces nouvelles notions permettront aux apprenants d’accomplir efficacement leur travail tout en s’assurant que leurs droits en tant qu’employé sont respectés.

Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC)

La liste suivante établit la correspondance entre les niveaux du CLIC et quelques compétences clés des NCLC. Cette sélection, faite en fonction de l'unité « Compréhension de textes à caractère juridiques ou législatif », n'est pas exhaustive. Les enseignants peuvent consulter les ***« Objectifs terminaux par niveau »*** *pour identifier d'autres compétences pertinentes.*

CLIC 5	🕮 NCLC 5 – III : Relever des données explicites et des renseignements implicites dans des textes modérément complexes sur les affaires et les services, y compris les textes non continus. 🕮 NCLC 5 – IV : Trouver de l'information dans des tables des matières, des index et des glossaires et y accéder. ✎ NCLC 5 – III : Remplir des formulaires.
CLIC 6	🗣 NCLC 7 – III : Faire une suggestion détaillée quant à la façon de résoudre un problème urgent ou d'apporter des améliorations. 🕮 NCLC 6 – III : Relever des données explicites et des renseignements implicites dans des textes modérément complexes contenant des conseils, des demandes ou des spécifications. ✎ NCLC 5 – III : Remplir des formulaires modérément complexes.
CLIC 7	🗣 NCLC 8 – III : Suggérer ou recommander des changements dans un domaine familier. 🕮 NCLC 8 – II : Suivre une longue série d'instructions à étapes multiples décrivant un processus. 🕮 NCLC 7 – III : Relever des données explicites et de l'information implicite dans des textes continus modérément complexes contenant des estimations, des évaluations ou des conseils. 🕮 NCLC 8 – III : Relever des données explicites et de l'information implicite dans des textes dans lesquels sont énoncés des solutions ou des recommandations, des propositions écrites, des règlements, des lois ou des normes de conduite. 🕮 NCLC 8 – IV : Trouver un certain nombre de renseignements dans un document de référence électronique et y accéder. ✎ NCLC 7 – III : Remplir des formulaires modérément complexes. ✎ NCLC 8 – III : Remplir des formulaires et d'autres documents de forme prédéterminée à l'aide de courts textes demandés.

Suggestions pour l'élaboration de l'unité

Les éléments suivants peuvent servir de points de départ pour la planification des leçons.

Contrats et conventions

- **Comprendre des documents contractuels et des ententes verbales ou écrites**
  Identifier la structure, le but et les conditions d'un contrat. Repérer les mots clés, les idées principales et les détails qui s'y rattachent.
- **Comparer des contrats**
  Comparer et différencier différents types de documents contractuels (p. ex. polices d'assurance, hypothèques, contrats de travail), évaluer et choisir les meilleurs contrats, négocier les termes d'un contrat.
- **Briser un contrat**
  Chercher conseil et prendre connaissance de ses droits légaux, s'informer des procédures légales à suivre lors d'un bris de contrat, s'informer sur les démarches à entreprendre lors d'une poursuite pour violation de contrat.

Politiques et procédures

- **Évaluer et proposer des politiques**
  Comprendre la nature et la nécessité d'une politique, évaluer l'efficacité d'une politique courante, proposer une nouvelle politique ou des changements à une politique, exprimer son opinion sur une politique.
- **Comprendre des politiques et des procédures**
  Prendre connaissance de politiques et de procédures, demander de l'information sur des politiques, cerner le but d'une politique, s'informer des marches à suivre pour mettre une politique en œuvre.
- **Recourir à une politique**
  Se servir d'une politique pour résoudre un conflit ou pour faire valoir ses droits. Se familiariser avec une politique dans le but d'en informer son entourage, comprendre les procédures servant à faire respecter une politique, signaler le manquement au respect d'une politique, faire entendre une cause, avouer une faute.

Législation

- **Comprendre l'élaboration d'un projet de loi**
  Comprendre les étapes d'un processus législatif (p. ex. proposer, débattre et voter un projet de loi, l'octroi de la sanction royale, l'entrée en vigueur de la politique).
- **S'informer sur la législation canadienne et sur diverses procédures légales**
  Trouver des sources d'information sur la droit canadien (p. ex. lire les lois affichées dans des sites Web de ministères canadiens). Chercher des services d'information juridique gratuits (p. ex. cliniques d'aide juridique, avocats, juridiction, tribunaux).
- **Comprendre la législation canadienne**
  Identifier le but et les types de législations, paraphraser et vulgariser le langage législatif. Comparer la législation canadienne avec celle d'un autre pays, établir des liens entre la législation et les valeurs canadiennes.
- **Comprendre et entreprendre des procédures légales**
  Chercher et prendre connaissance des processus d'appel, remplir les formulaires exigés par une cour d'appel, porter plainte, défendre une cause, régler un litige, décrire une situation, respecter le protocole juridique et les règles et les usages de la profession juridique, livrer un témoignage.

Ressources d'apprentissage

Ces ressources peuvent servir de référence pour complémenter l'unité.

Capacité de raisonnement (p.361)

Discussions et débats (p.363)

Recherche sur Internet (p.367)

Techniques de lecture – voir l'unité 1 (p.90)

Suggestions de mises en situation et de thèmes

Les suggestions suivantes peuvent être utilisées pour créer diverses mises en situations.

Dans la communauté :

- en ligne, prendre connaissance des politiques d'utilisation d'un site de recherche d'emploi;
- comprendre les procédures légales entreprises ou envisagées par les créanciers lors de l'achat d'une maison ou de l'obtention d'un prêt ou d'une hypothèque;
- négocier les termes et les conditions d'un prêt ou d'une hypothèque;
- comparer deux types d'assurance (p. ex. assurance vie, assurance voyage ou assurance emploi) ou deux cartes de crédits dans le but de choisir la meilleure;
- entreprendre des procédures légales à la suite d'un accident (p. ex. accident de voiture, constat à l'amiable);
- consulter le site Web du Bureau du surintendant des faillites Canada pour prendre connaissance de la Loi sur la faillite et l'insolvabilité;
- entreprendre des procédures légales pour briser un contrat (p. ex. compagnie de téléphone cellulaire);
- contester une décision d'ordre administratif (p. ex. un refus de remboursement de services, un refus d'accès à un service);
- chercher de l'aide juridique (p. ex. pour avoir accès à des services de conseils et de présentation juridique ou syndicale);
- accéder à son dossier de crédit sur le site Web de l'une des trois agences d'évaluation du crédit au Canada (p. ex. Equifax Canada, TransUnion Canada et les Bureaux de crédit du Nord inc.);
- comprendre les termes et les conditions d'un bail et ses droits en tant que locataire.

En situation d'emploi :

- comprendre les éléments d'une convention collective, d'un protocole d'entente élaborant les conditions de travail ou d'une entente de services (p. ex. avantages sociaux, régimes de retraite, vacances, augmentations de salaire, évaluations de rendement, expiration d'un contrat);
- s'informer des moyens à prendre pour porter plainte dans le cas d'une mise à pied ou d'un renvoi injustifié;
- avoir recours aux procédures légales établies par son syndicat dans le cas d'un grief;
- dans un exercice d'incendie, respecter le code de prévention des incendies établi par son employeur;
- identifier une procédure ou une politique inefficace dans son milieu de travail et en proposer une meilleure;
- lire et comprendre une plainte portée par un client;
- faire respecter une politique de retour de produits;
- s'informer en ligne des droits des travailleurs immigrants;
- en tant que travailleur, faire valoir ses droits dans le but d'obtenir un service garanti par sa convention collective (p. ex. congés, remboursement des heures supplémentaires effectuées);
- poursuivre un employeur dans le cas d'un bris de contrat;
- recourir à une loi ou à une politique (p. ex. politique sur le harcèlement) pour informer un collègue d'un comportement inacceptable;
- recourir à des services d'assurance-emploi ou d'aide sociale lors de la perte de son emploi.

En situation de formation :

- prendre connaissance de la politique de son institution scolaire portant sur le plagiat et la fraude scolaire;
- lire et comprendre le code de déontologie d'un collège ou d'une université;
- comparer la façon dont divers organismes ou entreprises définissent le terme « faute disciplinaire »;
- se familiariser avec les modes d'évaluation de son institution scolaire;
- comprendre et interpréter le code de l'étudiant et les procédures disciplinaires d'une institution scolaire;
- comprendre les politiques régissant le paiement des droits de scolarité;
- suivre des instructions pour faire une demande de bourse ou de prêt étudiant;
- s'informer des recours mis à sa disposition pour contester une note finale;
- utiliser ou citer une politique dans le cadre d'une présentation orale;
- s'informer des programmes et des services éducatifs offerts aux immigrants.

Les thèmes suivants peuvent servir à approfondir d'autres habiletés en français langue seconde.

Culture canadienne (p.335)

- lire au sujet de la législation canadienne (p. ex. loi sur la protection du consommateur) et sur les moyens à prendre pour contester la validité d'un contrat, d'une entente verbale ou d'une garantie;
- trouver, lire et aborder des guides ou des feuilles d'information rédigées dans un langage simple sur la Loi canadienne des droits de la personne ou sur la politique canadienne sur la gestion des plaintes;
- remplir des formulaires de plainte en ligne, identifier et définir les motifs de discrimination établis par la Commission canadienne des droits de la personne;
- en petits groupes, aborder et commenter divers sujets d'ordre légal et juridique (p. ex. le commerce, la santé et la sécurité au travail, l'environnement, l'immigration, etc.).

Études (p.346)

- chercher, lire, interpréter des lois sur l'éducation;
- comparer les systèmes d'éducation de deux provinces canadiennes, consulter le site Web du Ministère de l'éducation dans le but de s'informer des ressources et des programmes offerts aux apprenants adultes;
- prendre connaissance des politiques et des lois établies par un collège, une université ou un conseil scolaire canadien;
- chercher de l'information sur les politiques d'admission d'une institution financière convoitée;
- recueillir de l'information sur les programmes d'aide financière offerts aux apprenants adultes.

Exemples de tâches, CLIC 5

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Suggérer 3 employeurs potentiels à un collègue en mettant en relief les conditions de travail avantageuses de chacun.	NCLC 6 – III : Faire une suggestion simple et la justifier.
2. Dans un jeu de rôles, simuler une conversation téléphonique dans laquelle un candidat et un agent des ressources humaines discutent des étapes d'un processus d'embauche.	NCLC 6 – II : Donner un ensemble de consignes au sujet de la routine quotidienne; les étapes ne sont pas présentées en style télégraphique, mais en phrases enchaînées.
3. Assister à une présentation orale dans laquelle on retrace l'histoire d'une politique canadienne (p. ex. Loi canadienne sur l'accès à l'information). Retenir les détails importants.	NCLC 6 – IV : Relever les idées principales et secondaires, les affirmations et les exemples donnés dans un exposé narratif ou descriptif ou à l'occasion d'une réunion ou d'une discussion de groupe.
4. Assister à un atelier sur les services d'aide offerts aux nouveaux arrivants. Identifier les services d'accès à l'aide juridique pouvant être utiles.	NCLC 6 – IV : Relever les idées principales et secondaires, les affirmations et les exemples donnés dans un exposé narratif ou descriptif […].
5. Sur le site Web du Ministère du Travail de sa province, consulter l'index des sujets d'intérêt liés à la Loi des normes du travail.	NCLC 5 – IV : Trouver de l'information dans des tables des matières, des index et des glossaires et y accéder.
6. Lire une contravention de stationnement. Se renseigner sur la façon de la payer ou de la contester.	NCLC 5 – III : Relever des données explicites et des renseignements implicites dans des textes modérément complexes sur les affaires et les services, y compris les textes non continus.
7. En ligne, rédiger une courte plainte pour témoigner de la mauvaise qualité d'un service (p. ex. avoir recours au courriel des plaintes sur le site Web de la Passerelle d'informations pour les consommateurs canadiens).	NCLC 5 – III : Remplir des formulaires.
8. Rédiger un courriel d'un paragraphe afin d'annuler un service (p. ex. un service de câblodistribution ou de téléphonie).	NCLC 5 – III : Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites.

Exemples de tâches, CLIC 6

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Lors d'une simulation d'une réunion entre collègues, souligner l'importance de faire respecter une politique ou un règlement afin de remédier à un problème au travail (p. ex. harcèlement ou conflit entre employés).	NCLC 7 – III : Faire une suggestion détaillée quant à la façon de résoudre un problème urgent ou d'apporter des améliorations.
2. En petits groupes, discuter des droits au travail ou des normes de travail avec lesquels on est familier (p. ex. droits des nouveaux travailleurs ou les jours fériés au Canada).	NCLC 7 – IV : Prendre part à des discussions et à des rencontres en petits groupes. Exprimer des opinions, des sentiments et des réserves. Nuancer son opinion. Donner son approbation ou sa désapprobation.
3. Assister à une présentation orale ou à un atelier de formation professionnelle portant sur le crédit. Retenir les moyens par lesquels on peut accéder à son dossier de crédit en ligne et vérifier ses antécédents en matière de crédit.	NCLC 7 – IV : Montrer que l'on comprend la plupart des données explicites et certains renseignements implicites contenus dans une description détaillée […].
4. Regarder un procès télévisé et identifier les représentants officiels (p. ex. le plaignant, l'avocat de la défense, l'avocat de la couronne, le juge, etc), la cause entendue et la créance ou la réclamation. Récapituler et résumer le dénouement du procès.	NCLC 7 – III : Montrer que l'on comprend l'intention de l'interlocuteur et le sens de son propos lorsqu'il demande ou donne des instructions, fait un rappel, donne un ordre ou défend un argument.
5. Consulter le site Web de la Commission des droits de la personne de sa province pour s'informer sur les droits des travailleurs (accommodement pour les travailleurs à mobilité réduite ou pour les travailleurs souffrant de maladie mentale). Prendre connaissance des droits dont on ignorait l'existence pour mieux les faire valoir dans son travail.	NCLC 6 – III : Relever des données explicites et des renseignements implicites dans des textes modérément complexes contenant des conseils, des demandes ou des spécifications.
6. En ligne, consulter une version simplifiée de la Charte canadienne des droits et des libertés. Choisir 3 droits et libertés dans le but de les expliquer dans ses propres mots lors d'une table ronde.	NCLC 6 – IV : Trouver […] 2 ou 3 renseignements dans un document de référence électronique et y accéder.
7. En ligne, lire un témoignage (p. ex. dans un forum de discussion ou dans un blog) d'un travailleur ayant été l'objet de discrimination. Noter les idées principales et les idées secondaires de chaque paragraphe dans le but de répondre à des questions de compréhension.	NCLC 6 – IV : Montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif modérément complexe d'une page sur un sujet familier.
8. Rédiger une lettre ou un courriel d'un à deux paragraphes pour renouveler un bail ou y mettre fin.	NCLC 6 – III : Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites.

Exemples de tâches, CLIC 7

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Lors d'une table ronde, donner son opinion sur un sujet d'ordre législatif suscitant la controverse (p. ex. mariage entre personnes de même sexe, l'avortement, Loi sur la protection de la jeunesse, etc.).	NCLC 8 – IV : Prendre part à un débat, à une discussion ou à une rencontre sur une question ou sur un sujet abstrait familier. Exprimer et analyser des opinions et des sentiments.
2. Assister à une clinique juridique communautaire offrant des services servant à combler des besoins juridiques variés (p. ex. les droits des locataires, les régimes de pensions gouvernementaux, l'indemnisation des victimes d'actes criminels, etc.). Retenir les services qui sauront satisfaire ses besoins professionnels ou personnels.	NCLC 8 – III : Comprendre le sens premier et le sens inféré de longs messages où l'on fait des suggestions et des recommandations […].
3. Écouter une présentation orale sur les régimes d'assurances contre les accidents du travail. Décrire les façons par lesquelles on peut bénéficier d'une assurance.	NCLC 8 – IV : Cerner l'idée principale lorsque celle-ci n'est pas clairement formulée dans un exposé oral relativement long. Comprendre la structure du discours et relever des données explicites. NCLC 8 – IV : Écrire 2 ou 3 paragraphes pour [...] fournir une description ou une comparaison détaillées.
4. Consulter le site Web d'une compagnie d'assurance. Noter les principaux services couverts par le régime (soins dentaires, soins de santé, etc.).	NCLC 8 – IV : Trouver un certain nombre de renseignements dans un document de référence électronique. NCLC 7 – IV : Écrire 2 ou 3 paragraphes pour [...] fournir une description ou une comparaison détaillée.
5. Lire et comparer le code de conduite de divers ordres professionnels (p. ex. l'ordre des médecins du Canada, l'ordre des ingénieurs de sa province, etc.).	NCLC 8 – III : Relever des données explicites et de l'information implicite dans des textes dans lesquels sont énoncés des solutions ou des recommandations, des propositions écrites, des règlements, des lois ou des normes de conduite.
6. Sur le site Web de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), lire et comprendre la définition d'un accident du travail. S'informer des moyens à prendre pour prévenir un accident dans son milieu de travail.	NCLC 8 – III : Relever des données explicites et de l'information implicite dans des textes dans lesquels sont énoncés des solutions ou des recommandations, des propositions écrites, des règlements, des lois ou des normes de conduite.

7. Consulter le site Web d’une institution financière pour prendre connaissance des produits et des services de financement et des procédures légales à entreprendre pour obtenir un prêt. Écrire 2 ou 3 paragraphes dans lesquels on énonce les étapes d’une demande de prêt.	🕮 NCLC 7 – IV : Trouver 3 ou 4 renseignements dans un document de référence électronique et y accéder. ✎ NCLC 7 – IV : Écrire 2 ou 3 paragraphes pour […] fournir une description ou une comparaison détaillée.
8. Sur le site Web du Ministère du Travail de l’Ontario, télécharger, imprimer et remplir le formulaire intitulé « heures de travail et calcul de la moyenne des heures » pour demander la rémunération des heures supplémentaires effectuées pendant une période précise.	✎ NCLC 8 – III : Remplir des formulaires et d’autres documents de forme prédéterminée à l’aide de courts textes demandés.

Points de langue et auto-apprentissage

Les enseignants devraient adapter le contenu linguistique aux besoins des apprenants et selon les exigences des tâches de chaque niveau. Les listes qui suivent ne sont que des exemples.

Points de langue

Vocabulaire et expressions

- Terminologie relative aux contrats :
  Termes et conditions, offre, accord, entente verbale, entente écrite, bail, protocole d'entente, bris de contrat, violation de contrat, négocier, refuser, ouvrir
- Terminologie relative à des contrats d'ordre financier :
  Prêt, hypothèque, police d'assurance, faillite, dossier de crédit, créancier, créance, retour de produits
- Terminologie relative à la législation dans le domaine du travail :
  Contrat de travail, entente de services, conditions de travail, norme du travail, syndicat, évaluation du rendement, code de déontologie, code de conduite, accident du travail, renvoi injustifié, faute disciplinaire, mise à pied, congédiement
- Terminologie relative aux politiques, aux procédures légales et à la juridiction :
  Plaignant, accusé, plainte, procès, juge, appel, évidence, faute, délit, crime, comparution, citation à comparaître, outrage au tribunal, interrogatoire contradictoire, acte criminel, enquête préliminaire, Cour suprême, Cour d'appel provinciale, Cour provinciale, Cour des petites créances, Cour de la famille, avocat de la couronne, avocat de la défense, jury, négociation de peine
- Terminologie relative à la législation canadienne :
  Législature, processus législatif, loi, projet de loi, entrée en vigueur, mise en œuvre, sanction royale, proposer, débattre, voter

Grammaire

- Utiliser la voix passive pour éviter de mettre l'accent sur le sujet de l'action :
  L'accusé a été acquitté. L'accusé a été condamné à cinq ans de prison.
- Utiliser des verbes servant à exprimer une nécessité, une obligation, une attente, une recommandation ou une interdiction :
  Doit, devrait, est obligé de, a l'obligation de, est sommé de, est enjoint de, est mieux de, ne doit pas, ne devrait pas
- Utiliser le subjonctif pour souligner l'importance ou l'urgence :
  Il est important que cette cause soit entendue.

Auto-apprentissage

Pour approfondir ses connaissances, l'apprenant peut :

- mener des recherches sur Internet pour trouver des exemples de contrats et se familiariser avec les procédures, les politiques et les lois qui s'y rattachent. Trouver un document rédigé dans un langage simple qui explique une législation;
- mener des recherches sur des politiques et des lois touchant à des sujets précis (p. ex. le revenu, le harcèlement, etc.) ou sur des enjeux politiques et sociaux d'ordre législatif (le bilinguisme, la santé, la religion, etc.);
- lire des guides d'utilisation d'ordre législatif rédigés dans un langage simple (p. ex. ***guide*** des procédures à la ***Cour des petites créances***).

Pour la mise en pratique, l’apprenant peut :

- appeler un centre d’appels qui offre de l’information sur la législation ou sur les services d’aide juridique (p. ex ligne d’information juridique du Canada, ligne d'information sans frais sur le droit de la famille, etc.);
- rédiger des plaintes pour dénoncer un problème ou une situation gênante au travail ou dans la communauté;
- lire et comparer les politiques de divers organismes, entreprises ou institutions.

Au sein de sa communauté, l’apprenant peut :

- recueillir des feuilles d’information, des dépliants et des guides (sur Internet, dans des bureaux gouvernementaux, dans des centres communautaires, dans des centres ou cliniques de santé, dans des cliniques d’aide juridique, à la cour) expliquant et énumérant des politiques, des procédures légales et des processus législatifs dans le but de les partager avec les collègues;
- prendre connaissance des services offerts par les cabinets d’avocats et par les cliniques juridiques de sa communauté;
- se renseigner auprès du personnel d’organismes communautaires, de bibliothèques ou d’entreprises pour obtenir de l’information d’ordre juridique ou politique.

Activités d'enrichissement et ressources pour l'enseignant

Activités d'enrichissement

- comparer le processus législatif par lequel une politique ou une loi entre en vigueur au Canada avec celui d'un autre pays;
- trouver des sources d'aide juridique et les partager avec les collègues;
- utiliser des ressources pédagogiques audiovisuelles (webémissions de débats parlementaires, procès télévisés, etc.) et des documents en ligne (transcriptions de témoignages, comptes rendus de procès, etc.);
- lire le code de conduite d'une institution scolaire et en discuter;
- en petits groupes, évaluer la clarté, la pertinence et le bien-fondé d'une loi;
- proposer une discussion ou un débat sur une loi;
- discuter des lois canadiennes.

Ressources

Sites Web :

- *Justice Ontario :* www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/justice-ont/. Consulté le 21 mars 2009.
  Justice Ontario est une source d'information sur des sujets relatifs à la justice tels que la recherche d'un avocat, les contraventions et les amendes, les poursuites et les litiges, le droit criminel, le droit de la famille, les testaments et les successions.
- *Commission canadienne des droits de la personne :* www.chrc-ccdp.ca/. Consulté le 21 mars 2009.
  La Commission canadienne des droits de la personne est habilitée en vertu de la Loi canadienne sur les droits de la personne à tenter de régler les plaintes au sujet de la discrimination en matière d'emploi et de la discrimination au niveau de la prestation de services relevant de la compétence fédérale en faisant enquête sur ces plaintes. En vertu de la Loi sur l'équité en matière d'emploi, la Commission est chargée de s'assurer que les employeurs sous réglementation fédérale assurent des chances égales d'emploi aux quatre groupes désignés : les femmes, les Autochtones, les personnes handicapées et les membres des minorités visibles. La Commission est également chargée de concevoir et de mettre en œuvre des programmes d'information et de prévention de la discrimination.
- *Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) :* www.csst.qc.ca/. Consulté le 21 mars 2009.
  La Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) est un organisme gouvernemental québécois créé pour administrer des programmes d'indemnisation gouvernementaux. Son mandat principal est l'application de la Loi sur la santé et la sécurité au travail, mais elle se charge également de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC). On y trouve notamment des publications et des formulaires sur la prévention des accidents du travail.
- *Agences d'évaluation du crédit au Canada :*
  Equifax Canada: www.equifax.ca. Consulté le 21 mars 2009.
  TransUnion Canada: www.creditprofile.transunion.ca. Consulté le 21 mars 2009.
  Agences permettant d'obtenir de l'information fiable sur l'évaluation du crédit des entreprises et des consommateurs canadiens.
- *Bureau de la consommation du Canada :* www.ic.gc.ca/epic/site/oca-bc.nsf/fr/home. Consulté le 21 mars 2009.
  Le Bureau de la consommation du Canada a une responsabilité légale de promouvoir et de protéger les intérêts des consommateurs canadiens. Le site Web contient des renseignements, des outils et des services (p. ex. Guide du consommateur canadien, conseils en consommation, etc.) pour les consommateurs, les entreprises et les chercheurs.

- *Bureau du surintendant des faillites Canada :* www.ic.gc.ca/epic/site/bsf-osb.nsf/fr/home. Consulté le 21 mars 2009.
  e Bureau du surintendant des faillites Canada a pour mission de faciliter la compréhension du processus de faillite et d'insolvabilité et de fournir l'information dont les Canadiens et les Canadiennes ont besoin pour gérer efficacement leur situation financière. Ce site Web donne l'accès à des publications et à des rapports en lien avec la faillite et le crédit.
- *Passerelle d'information pour le consommateur canadien :* www.infoconsommation.ca/. Consulté le 21 mars 2009.
  La Passerelle d'information pour le consommateur canadien contribue à une économie dynamique et concurrentielle au Canada en renforçant l'autonomie des consommateurs et en aidant à garantir un marché équitable au sein duquel toutes les entreprises respectent les lois qui protègent les droits des consommateurs. Ce site Web contient des renseignements, des outils et des services (p. ex. pour déposer une plainte) à l'intention des consommateurs canadiens.
- *Charte canadienne des droits et des libertés :* www.lois.justice.gc.ca/fr/const/index.html. Consulté le 21 mars 2009.
  La Charte canadienne des droits et libertés est une déclaration de droits qui a pour but de protéger les droits des citoyens canadiens contre les actions, les politiques et les lois des gouvernements fédéral et provinciaux, et d'unifier les Canadiens autour d'un ensemble de valeurs qui incarnent ces droits.
- *Association nationale de la femme et du droit :* www.nawl.ca. Consulté le 21 mars 2009.
  Site Web de l'Association nationale de la femme et du droit qui a pour mission de faire la promotion des droits à l'égalité des femmes au Canada.
- *Guide de la Charte canadienne des droits et des libertés :*
  http://www.pch.gc.ca/pgm/pdp-hrp/canada/guide/index-fra.cfm. Consulté le 21 mars 2009.
  Ce guide, publié par le Programme des droits de la personne du ministère du Patrimoine canadien, vise à mieux faire comprendre le sens de la Charte canadienne des droits et libertés et son importance dans la vie quotidienne.
- *Ressources humaines et Développement social Canada :* www.rhdsc.gc.ca. Consulté le 21 mars 2009.
  La mission de ce ministère est d'élaborer des politiques qui font du Canada une société au sein de laquelle les gens peuvent mettre à profit leurs talents, leurs compétences et leurs ressources pour participer à l'apprentissage, au travail et aux activités de leur collectivité. On y trouve de l'information sur les normes du travail et sur les droits des travailleurs migrants. Des publications et des ressources en lien direct avec le travail y sont aussi disponibles. On peut également y trouver les adresses des ministères du Travail des provinces canadiennes.

Mots clés pour la recherche sur Internet :

- droits de la personne
- droits des travailleurs
- droits du consommateur
- droits des locataires
- normes de travail
- Charte des droits et des libertés
- aide juridique
- accident du travail
- cartes de crédit
- assurance-emploi
- assurance vie
- assurance voyage
- faillite

UNITÉ 15

Techniques de présentations orales

Introduction

Dans une société qui est dominée par la communication, la technologie et l’instantanéité, l’art de s’exprimer est un atout. En effet, les citoyens et les employés sont souvent appelés à faire des présentations orales sous diverses formes. Par exemple, ils peuvent être appelés à proposer ou présenter des idées, aborder un problème d’ordre municipal lors d’une réunion, expliquer des procédures, animer une réunion, etc.

Pour bien réussir une présentation orale, les apprenants doivent non seulement être capable de prendre la parole en public, ils doivent également développer des techniques pour préparer et livrer adéquatement leur présentation.

L’unité 15 aborde les procédés pour préparer, faire et conclure une présentation orale. L’apprenant apprendra à structurer la présentation, préparer le matériel requis et à respecter le déroulement d’une présentation orale. L’unité fournira à l’apprenant les notions nécessaires afin qu’il puisse faire des présentations orales réussies dans divers endroits tels qu’au travail, en formation continue ou dans la communauté.

Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC)

La liste suivante établit la correspondance entre les niveaux du CLIC et quelques compétences clés des NCLC. Cette sélection, faite en fonction de l’unité « Techniques de présentations orales », n’est pas exhaustive. Les enseignants peuvent consulter les « Objectifs terminaux par niveau » pour identifier d’autres compétences pertinentes.

CLIC 5

- NCLC 6 – IV : Raconter de façon détaillée une série d’évènements passés ou une histoire et expliquer les motifs des protagonistes et les conséquences de leurs actes.
- NCLC 6 – IV : Décrire et comparer des personnes, des lieux, etc.
- NCLC 6 – IV : Décrire une marche à suivre simple.
- NCLC 6 – IV : Relever les idées principales et secondaires, les affirmations et les exemples donnés dans un exposé narratif ou descriptif […].

CLIC 6

- NCLC 7 – IV : Faire un résumé ou un compte rendu des principaux éléments d’un exposé présenté par une autre personne.
- NCLC 7 – IV : Raconter une histoire où certains évènements doivent se produire dans le futur.
- NCLC 7 – IV : Décrire 2 évènements, emplois ou procédures et les comparer en faisant ressortir les ressemblances et les différences.
- NCLC 7 – IV : Décrire un processus modérément complexe.
- NCLC 6 – II : Prendre des notes en partant d’un exposé oral […].

CLIC 7

- NCLC 8 – IV : Faire un exposé visant à décrire et à expliquer une structure, un système ou un processus complexe après avoir fait une recherche à ce sujet. Employer des diagrammes pour faciliter les explications.
- NCLC 8 – IV : Raconter une histoire qui comprend une anecdote.
- NCLC 7 – II : Prendre des notes en style télégraphique sur un exposé oral.
- NCLC 8 – II : Rédiger des consignes (sur un procédé ou un processus établi) données pendant une démonstration en direct […].

Suggestions pour l'élaboration de l'unité

Les éléments suivants peuvent servir de points de départ pour la planification des leçons.

Préparer une présentation

- **Identifier et choisir le but et le style de la présentation**
  Déterminer si l'on veut offrir une formation ou si l'on veut conseiller, informer, persuader, comparer ou vendre. Connaître son auditoire et choisir le ton et le style approprié.
- **S'informer sur le sujet à présenter**
  Lire, sélectionner et noter des informations pour préparer la présentation.
- **Concevoir et structurer la présentation**
  Anticiper et cibler son auditoire, choisir des moyens rhétoriques, déterminer la longueur et le contenu de sa présentation. Rédiger un résumé dans lequel les idées principales sont présentées sous forme de titres et de sous-titres. Organiser l'information, choisir les points et les idées à présenter.
- **Préparer le matériel de soutien pour la présentation**
  Créer ou préparer des tableaux, des graphiques, des schémas, du matériel audiovisuel, des plans, un ordre du jour ou des notes qui serviront à mieux présenter l'information. Préparer un formulaire d'évaluation afin de recueillir les commentaires de l'auditoire à la fin de la présentation.

Donner une présentation

- **Faire un préambule à la présentation**
  Accueillir et saluer l'auditoire, donner un aperçu de la présentation, donner des instructions au sujet de la période de questions.
- **Développer le sujet**
  Rapporter des faits et des évènements, décrire un processus, donner des instructions et des directives. Comparer, opposer, recommander, suggérer, expliquer et convaincre.
- **Avoir recours à du matériel de soutien**
  Représenter le contenu de la présentation à l'aide de tableaux, de graphiques, de schémas, etc. Avoir recours à un logiciel de présentation tel que **PowerPoint** qui permet de créer un diaporama électronique.

Conclure une présentation

- **Résumer**
  Résumer et récapituler les idées principales de la présentation. Remercier l'auditoire.
- **Lancer la période de questions.**
  Inviter les gens de l'auditoire à commenter et à donner leur point de vue sur le contenu de la présentation. Répondre aux questions soulevées.
- **Évaluer la présentation**
  Évaluer la présentation à l'aide d'un formulaire préparé à cet effet.

Ressources d'apprentissage

Ces ressources peuvent servir de référence pour complémenter l'unité.

Capacité de raisonnement (p.361)

Stratégies de communication – voir l'unité 5 (p.139)

Écoute active – voir l'unité 17 (p.283)

Recherche sur Internet (p.367)

Suggestions de mises en situation et de thèmes

Les suggestions suivantes peuvent être utilisées pour créer diverses mises en situations.

Dans la communauté :

- aborder un problème d'ordre municipal lors d'une réunion d'un organisme communautaire (p. ex. le chômage, la pauvreté, la qualité de l'eau, l'itinérance);
- faire part d'une idée ou d'une opinion (p. ex. sur les frais de services, la qualité du service à la clientèle) lors de l'assemblée annuelle de son institution financière;
- lors d'une réunion entre voisins, proposer une solution à un problème persistant dans son quartier;
- expliquer à un voisin le plan d'évacuation de son immeuble en cas d'incendie;
- lors d'un atelier de formation professionnelle portant sur les présentations, faire une courte présentation de soi dans laquelle on évoque son parcours d'études et quelques expériences de travail;
- expliquer le système de recyclage de sa ville à un nouveau membre de sa communauté;
- présenter et expliquer à un voisin les termes et les conditions d'un bail ainsi que ses droits en tant que locataire.

En situation d'emploi :

- présenter un nouveau produit à un client;
- se présenter à un nouveau collègue, à un consultant ou à un collaborateur et expliquer ses responsabilités et ses tâches;
- faire part des intérêts professionnels défendus par son syndicat à un nouveau collègue de travail;
- proposer une idée ou faire une suggestion à son patron lors d'une réunion;
- présenter un rapport lors d'une réunion;
- proposer un changement au travail en présentant une solution de rechange (p. ex. proposer de changer un horaire ou une politique);
- présenter un nouveau projet à une équipe de travail. Expliquer le but du projet, les attentes, la répartition des tâches, l'échéancier, etc.;
- faire état des progrès et des nouveaux développements d'un projet lors d'une réunion d'équipe;
- vanter les mérites de son entreprise à un client potentiel;
- décrire et comparer les services offerts par des entrepreneurs dans le but de choisir le meilleur;
- expliquer le mandat de son entreprise ou de l'organisme pour lequel on travaille à un nouvel employé ou à un nouvel entrepreneur;
- faire une présentation lors d'une entrevue;
- lors d'une présentation orale, expliquer la croissance économique d'une entreprise à l'aide de graphiques ou de schémas;
- lors d'une séance de formation destinée aux employés, partager des informations sur son entreprise (p. ex. historique de l'entreprise, accomplissements et acquisitions récentes, projets futurs, etc.).

En situation de formation :

- rapporter les activités d'une organisation scolaire (p. ex. la fédération étudiante ou le centre d'emploi);
- lors d'une table ronde, faire part de son plan de carrière à ses collègues;
- lors d'une présentation orale, faire une brève description de deux employeurs pour lesquels on aimerait travailler en comparant leur mandat, les services offerts et les avantages sociaux dont peuvent bénéficier les employés;
- présenter des résultats de recherche portant sur un nouvel enjeu du travail (p. ex. le télétravail, les téléconférences, conférences Web, les heures flexibles, l'usage du cellulaire ou du *Black Berry*);
- présenter son curriculum vitae ou son portfolio à ses collègues en faisant valoir ses compétences relatives à l'emploi. Demander aux collègues de rétroagir et de commenter.

Les thèmes suivants peuvent servir à approfondir d'autres habiletés en français langue seconde.

À la maison, dans la communauté et dans le monde (p.328)

- mener des recherches sur Internet sur des sujets tels que la mondialisation, l'environnement et les relations internationales dans le but de faire des présentations orales. Préparer du matériel de soutien (graphiques, schémas, etc.) qui accompagnera la présentation. Inviter des conférenciers et assister à des conférences et à des communications présentées dans sa communauté.

Canada (p.333)

- préparer et donner des présentations orales portant sur l'histoire du Canada, les héros canadiens et les héroïnes canadiennes, les régions et les provinces canadiennes. Intégrer des tableaux de données ou de statistiques disponibles sur le site Web de *Statistique Canada* à des présentations portant sur les budgets et les dépenses du gouvernement, les élections, les problèmes démographiques et les indicateurs de croissance économique.

Droit canadien (p.339)

- préparer et donner des présentations portant sur l'emploi ou la loi sur l'immigration. Faire des recommandations quant aux lois existantes. Proposer de nouvelles lois, des amendements à des lois, des politiques et des procédures. Expliquer des procédures à entreprendre et des recours légaux lors de circonstances particulières.

Exemples de tâches, CLIC 5

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Faire une présentation de 5 à 7 minutes dans laquelle on décrit et compare 2 expériences de travail ou de bénévolat. Aborder le milieu de travail, le travail effectué, les collègues, etc.	NCLC 6 – IV : Décrire et comparer des personnes, des lieux, etc.
2. Raconter la façon par laquelle on a obtenu son poste actuel ou son poste précédent. Évoquer les avantages du poste qui ont motivé la soumission de sa candidature.	NCLC 6 – IV : Raconter de façon détaillée une série d'évènements passés ou une histoire et expliquer les motifs des protagonistes et les conséquences de leurs actes.
3. Expliquer le processus par lequel on s'inscrit à un centre de recherche d'emploi, à un cours universitaire ou à une agence de recrutement.	NCLC 6 – IV : Décrire une marche à suivre simple.
4. Assister à un atelier de formation professionnelle (p. ex. sur les outils de recherche d'emploi ou sur le réseautage). Identifier les informations pouvant être utiles.	NCLC 6 – IV : Relever les idées principales et secondaires, les affirmations et les exemples donnés dans un exposé narratif ou descriptif […].
5. Écouter un court bulletin de nouvelles sur un sujet de l'heure (p. ex. la valeur du dollar canadien). Retenir les détails importants.	NCLC 6 – II : Comprendre un ensemble de consignes même lorsqu'elles ne sont pas toutes présentées en style télégraphique; l'ordre doit être inféré à partir du discours.
6. Consulter un site Web de recherche d'emploi (p. ex. *Monster*) dans lequel on donne une série de conseils de préparation à l'entrevue. Faire une courte présentation.	NCLC 5 – II : Comprendre et suivre une série de consignes modérément complexes de 7 à 10 étapes. NCLC 6 – II : Donner un ensemble de consignes au sujet de la routine quotidienne; les étapes ne sont pas nécessairement présentées en style télégraphique, mais en phrases enchaînées.
7. Rédiger un paragraphe dans lequel on raconte sa première entrevue au Canada.	NCLC 5 – IV : Écrire 1 paragraphe pour rapporter ou raconter une série d'évènements, pour décrire une personne […] ou pour justifier un point de vue.
8. Résumer, en une liste de 7 à 10 points, une page Web donnant des conseils d'utilisation portant sur les présentations *PowerPoint*.	NCLC 5 – II : Faire ressortir de 7 à 10 points importants d'une page d'information.

Exemples de tâches, CLIC 6

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Lors d'une table ronde, décrire et comparer 2 projets sur lesquels on a travaillé au cours de sa carrière.	NCLC 7 – IV : Décrire 2 évènements, emplois ou procédures et les comparer en faisant ressortir les ressemblances et les différences.
2. Résumer et commenter la présentation d'un collègue.	NCLC 7 – IV : Faire un résumé ou un compte rendu des principaux éléments d'un exposé présenté par une autre personne.
3. Visionner un bulletin de nouvelles télévisé. Reconnaître les marqueurs de relation et les mots ou expressions servant à indiquer les rapports logiques entre les éléments du bulletin.	NCLC 7 – IV : Reconnaître, dans le discours, les indices linguistiques qui permettent de saisir l'ordre chronologique, les comparaisons, les mises en opposition et les liens de cause à effet.
4. En ligne, visionner une infopublicité faisant la promotion d'un produit. Expliquer les moyens par lesquels on peut faire l'achat de ce produit.	NCLC 7 – IV : Montrer que l'on comprend la plupart des données explicites et certains renseignements implicites contenus dans une description détaillée, un rapport d'évènements ou un récit anecdotique lorsque les évènements (ou les étapes) ne sont pas rapportés dans l'ordre. NCLC 7 – IV : Décrire un processus modérément complexe.
5. À l'aide de sites Web, trouver 2 articles donnant des conseils pour réussir une présentation orale. Comparer les informations recueillies.	NCLC 6 – IV : Trouver et comparer 2 ou 3 renseignements dans un document de référence électronique et y accéder.
6. Écrire un bref courriel à un conférencier, à un animateur, à un professeur ou à un collègue pour le remercier de sa présentation tout en prenant soin d'inclure quelques commentaires sur celle-ci.	NCLC 6 – I : Transmettre des messages personnels et y répondre à l'aide d'un courriel, d'une courte lettre ou d'une note formelle dans le but d'offrir [….] des remerciements […].
7. À la suite de la présentation orale d'un conférencier, d'un animateur, d'un professeur ou d'un collègue, remplir un formulaire d'évaluation afin de lui donner de la rétroaction.	NCLC 6 – III : Remplir des formulaires modérément complexes.
8. Participer à un atelier gratuit sur l'impôt sur le revenu ou à se rendre à un bureau d'aide juridique. Prendre en note les services pouvant être utiles et les expliquer à ses collègues.	NCLC 6 – II : Prendre des notes en partant d'un exposé oral […]. NCLC 6 – II : Donner un ensemble de consignes au sujet de la routine quotidienne; les étapes ne sont pas nécessairement présentées en style télégraphique, mais en phrases enchaînées.

Exemples de tâches, CLIC 7

Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « Objectifs terminaux par niveau » (p.59).

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Présenter et expliquer l'organigramme de son employeur actuel, de son employeur précédent ou d'un employeur pour lequel on aimerait travailler.	NCLC 8 – IV : Faire un exposé visant à décrire et à expliquer une structure, un système ou un processus complexe après avoir fait une recherche à ce sujet. Employer des diagrammes pour faciliter les explications.
2. Présenter et expliquer à des collègues ses techniques personnelles de recherche d'emploi ou les moyens par lesquels on a créé la mise en page de son curriculum vitae ou de son portfolio.	NCLC 8 – IV : Demander et fournir de l'information détaillée se rapportant à des besoins d'ordre personnel, à une variété d'activités quotidiennes et aux exigences habituelles du travail.
3. Participer à un salon ou à un salon de recrutement dans sa ville. Prendre part à une séance d'information donnée par un animateur représentant une institution ou un organisme pour lequel on aimerait travailler. Noter les informations relatives au processus d'embauche.	NCLC 8 – IV : Cerner l'idée principale lorsque celle-ci n'est pas clairement formulée dans un exposé oral relativement long. Comprendre la structure du discours et relever des données explicites.
4. Regarder un débat télévisé sur un sujet de l'heure (p. ex. le départ des bébés-boumeurs ou les pénuries de main d'œuvre dans certains secteurs). Repérer dans le discours les marqueurs de relation traduisant l'opinion (p. ex. l'opposition, la restriction, l'accord, le désaccord).	NCLC 8 – IV : Relever des faits, des opinions, des mots ou des expressions traduisant des attitudes dans des conversations portant sur des idées abstraites et complexes, mais portant sur un sujet connu.
5. Lire un graphique linéaire représentant un fait d'actualité (p. ex. la dénatalité en Amérique du Nord ou la fluctuation des prix de l'essence) dans le but de présenter ses interprétations aux collègues.	NCLC 8 – IV : Présenter sous une autre forme l'information contenue dans des graphiques ou des tableaux.
6. Lire les diapositives *PowerPoint* et le matériel de soutien qui serviront à la présentation d'un collègue. Fournir des commentaires constructifs.	NCLC 7 – III : Relever 3 ou 4 renseignements dans des textes non continus modérément complexes. NCLC 8 – III : Suggérer ou recommander des changements dans un domaine familier.
7. À la suite de la lecture d'un texte portant sur une ville canadienne, noter les informations importantes que l'on aimerait présenter lors d'une présentation orale.	NCLC 7, 8 – II : Noter les grandes lignes d'un long texte ou en faire le résumé.
8. Écrire un courriel à un conférencier connu ou à un agent des ressources humaines pour lui demander des conseils sur comment réussir une présentation orale.	NCLC 8 – III : Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites, de notes de service, de lettres de demande […] pour demander […] de l'information.

Points de langue et auto-apprentissage

Les enseignants devraient adapter le contenu linguistique aux besoins des apprenants et selon les exigences des tâches de chaque niveau. Les listes qui suivent ne sont que des exemples.

Points de langue

Vocabulaire et expressions

- Terminologie relative aux présentations orales :
  Accueillir le groupe, introduire, circonscrire, insister, analyser, donner des exemples et des preuves à l'appui, clarifier, inférer, gérer les interruptions, résumer, récapituler, paraphraser, prendre congé.
- Terminologie relative au matériel de soutien :
  Tableaux, graphiques, schémas, matériel audiovisuel, ordre du jour, notes, cartons aide-mémoire, documents, synopsis, plan, formulaire d'évaluation, commentaires.

Grammaire

- Marqueurs de relation servant à structurer une présentation :
  - Pour introduire : *en premier lieu, premièrement, tout d'abord, à première vue, avant tout, etc.*
  - Pour marquer une séquence : *en second lieu, deuxièmement, ensuite, par ailleurs, dans le même ordre d'idées, etc.*
  - Pour marquer une opposition ou une restriction : *mais, cependant, pourtant, par contre, néanmoins, etc.*
  - Pour marquer une cause : *car, en effet, en raison de, à cause de, parce que, puisque, etc.*
  - Pour marquer un exemple ou une explication : *par exemple, d'ailleurs, notamment, c'est comme, c'est-à-dire, etc.*
  - Pour marquer une conséquence : *par conséquent, en conséquence, c'est pourquoi, ainsi, etc.*
  - Pour marquer un bilan, une conclusion : *finalement, pour terminer, en conclusion, enfin, etc.*
- Utiliser la voix passive pour décrire un processus : *Cette recherche a été menée par...*

Prononciation

- Adopter un ton de voix approprié au but de la présentation (pour persuader, informer, vendre, etc.).

Auto-apprentissage

Pour approfondir ses connaissances, l'apprenant peut :

- chercher des sites Web donnant des stratégies et des conseils sur l'art oratoire;
- avec ses collègues, émettre des suggestions et discuter des erreurs à éviter lors d'une présentation orale;
- assister à divers types de présentation pour mieux préparer la sienne.

Pour la mise en pratique, l'apprenant peut :

- s'inspirer de ses recherches afin de préparer du matériel de soutien pour la présentation;
- recourir à ***PowerPoint*** et s'exercer à créer ***des*** diaporamas électroniques et autres documents visuels;
- recourir à des logiciels tels qu'*Excel* pour créer des graphiques, des schémas, des listes et des tableaux de données qui accompagneront la présentation;
- préparer et donner des présentations en salle de classe, seul ou en petits groupes.

Au sein de sa communauté, l'apprenant peut :

- prendre part des à évènements communautaires, à des ateliers et à des manifestations pour observer et identifier divers types de présentations;
- prendre notes des moyens rhétoriques et des techniques de présentation utilisés par des conférenciers et divers orateurs;
- écouter des conversations, des discours et des débats à la télévision, à la radio et en ligne;
- participer à un atelier de formation professionnelle dans lequel on donne des conseils pour réussir une présentation orale.

Activités d'enrichissement et ressources pour l'enseignant

Activités d'enrichissement

- demander aux apprenants de donner une présentation sur des problèmes d'ordre communautaire (p. ex. le logement social, les gangs de rue, le manque de services offerts en français) ou sur d'autres sujets d'intérêt;
- demander aux apprenants d'évaluer et de fournir des commentaires constructifs à la suite de présentations de leurs collègues;
- encourager les apprenants à s'adresser le plus souvent possible à l'ensemble de la classe;
- proposer des activités quotidiennes qui permettront aux apprenants de raconter des histoires et des anecdotes;
- demander aux apprenants de faire part de leurs lectures personnelles à leurs collègues;
- exposer les apprenants à des types de matériaux audiovisuels lors de la présentation des leçons;
- demander aux apprenants de décrire les sentiments et les émotions (peur, confiance, anxiété, assurance) qu'ils ressentent avant de faire une présentation ou de passer une entrevue;
- proposer des activités permettant de pratiquer la prononciation, l'aisance, le débit, la clarté et le ton de la voix.

Ressources

Sites Web donnant des conseils et des techniques pour réussir une présentation orale :

- *BEAUPARLEUR – Le site des bons parleurs :* www.beauparleur.com/presentation_orale.html. Consulté le 21 mars 2009.
- *Formations; guides et stratégies pour les études :* http://www.studygs.net/francais/orgstr3.htm. Consulté le 21 mars 2009.
- *Faculté de l'éducation permanente :* http://www.fep.umontreal.ca/formationcontinue/oral.html. Consulté le 21 mars 2009.

Sites Web donnant des conseils et des techniques pour réussir une entrevue :

- *Ministère de la formation et des collèges et universités :* http://www.edu.gov.on.ca/fre/carrieres/intervie.html. Consulté le 21 mars 2009.
- *Entrevues conseils :* http://www.entrevues-conseils.com/page_C2.technique.html. Consulté le 21 mars 2009.
- *Monster :* http://entrevue.monster.ca/. Consulté le 21 mars 2009.

Mots clés pour la recherche sur Internet :

- présentation orale
- diaporama électronique
- Excel
- PowerPoint
- conseils entrevue
- stress et trac
- art oratoire

Réunions d'affaires

UNITÉ 16 : Protocole des réunions 268
UNITÉ 17 : Réunions en tête-à-tête 281
UNITÉ 18 : Réunions formelles 292

UNITÉ 16
Protocole des réunions

Introduction

Au travail, la réunion d'affaire fait appel à des habiletés au niveau des relations interpersonnelles telles que savoir écouter, prendre des décisions, trouver des solutions, parvenir à des conclusions, discuter, débattre, informer, etc. Un employé qui possède ces habiletés en plus de stratégies de communication réussira bien en situation de réunion.

L'unité 16 a pour objectif de permettre à l'apprenant de se familiariser avec le protocole des réunions. Les pages qui suivent présentent les différents types de réunions et leurs procédures. On retrouve aussi des méthodes de travail pour préparer une réunion ou pour se préparer à y assister L'apprenant apprendra également à développer des habiletés langagières qui faciliteront ses relations tant au travail que dans la communauté et en situation de formation. Grâce à ces nouvelles connaissances, l'apprenant sera mieux outillé pour animer, planifier ou participer activement à une réunion.

Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC)

*La liste suivante établit la correspondance entre les niveaux du CLIC et quelques compétences clés des NCLC. Cette sélection, faite en fonction de l'unité « **Protocole des réunions** », n'est pas exhaustive. Les enseignants peuvent consulter les « Objectifs terminaux par niveau » pour identifier d'autres compétences pertinentes.*

CLIC 5	🗣	**NCLC 6 – IV :** Participer à des discussions ou à des rencontres en petits groupes sur des sujets non personnels et familiers. Exprimer des opinions et des sentiments, l'obligation, la capacité et la certitude.
	👂	**NCLC 6 – IV :** Relever les idées principales et secondaires, les affirmations et les exemples donnés dans un exposé narratif ou descriptif ou à l'occasion d'une réunion ou d'une discussion de groupe.
CLIC 6	🗣	**NCLC 7 – IV :** Prendre part à des discussions et à des rencontres en petits groupes. Exprimer des opinions, des sentiments et des réserves. Nuancer son opinion. Donner son approbation ou sa désapprobation.
	🗣	**NCLC 7 – IV :** Exprimer la possibilité ou la probabilité. Poser des questions à ces sujets.
CLIC 7	🗣	**NCLC 8 – IV :** Prendre part à un débat, à une discussion ou à une rencontre sur une question ou sur un sujet abstrait familier. Exprimer et analyser des opinions et des sentiments.
	🗣	**NCLC 8 – IV :** Exprimer des réserves, des inquiétudes. S'opposer à une position ou à une solution suggérée ou l'appuyer.

Suggestions pour l'élaboration de l'unité

Les éléments suivants peuvent servir de points de départ pour la planification des leçons.

Types de réunions

- **Identifier les différents types de réunions**
  Réunions formelles ou informelles, réunions de groupe, assemblées, en face à face, par téléconférence, par vidéoconférence ou par webconférence.

But d'une réunion

- **Informer**
  Demander et donner de l'information.
- **Discuter et débattre**
  Demander et exprimer des opinions, discuter d'options, analyser et comparer.
- **Prendre des décisions**
  Identifier une situation, présenter et analyser des options, sélectionner la meilleure option, faire des concessions, atteindre un consensus.
- **Planifier**
  Présenter une situation, présenter des objectifs, analyser des tendances, demander et faire des suggestions, faire des recommandations, distribuer des tâches.
- **Faire un remue-méninges**
  Générer des idées, analyser et comparer des idées, identifier ce qui est faisable, choisir une idée.
- **Résoudre un problème**
  Décrire une situation, identifier des solutions possibles, analyser des solutions, identifier une solution, planifier une mise en œuvre, appliquer une solution, évaluer des résultats.
- **Donner une rétroaction**
  Donner des avis et des conseils, donner une rétroaction positive.
- **Réagir à un problème urgent au travail**
  Utiliser un processus de résolution de problèmes.

Procédures de réunion

- **Ouvrir une réunion :**
  Faire les présentations, présenter l'ordre du jour.
- **Gérer la discussion :**
  Demander la parole, passer la parole, parler à tour de rôle, interrompre, gérer les interruptions.
- **Assurer le partage et la compréhension de l'information :**
  Préciser les objectifs, changer de sujet, demander et donner des explications ou des clarifications, faire le lien entre les interventions, résumer.
- **Clore une réunion :**
  Lever la séance, ajourner la réunion, prendre congé.

Ressources d'apprentissage

Ces ressources peuvent servir de référence pour complémenter l'unité.

Capacité de raisonnement (p.361)

Stratégies de communication – voir l'unité 5 (p.139)

Discussions et débats (p.363)

Écoute active – voir l'unité 17 (p.283)

Gestion du temps (p.366)

Prise de notes – voir l'unité 1 (p.90)

Techniques de présentations orales – voir l'unité 15 (p.259)

Préparation d'une réunion

- **Identifier le contexte.** Réunion d'équipe, réunion d'affaires, rencontre communautaire.
- **Préparer une liste de contrôle des choses à faire.**
- **Identifier les participants, leurs disponibilités et leurs besoins.**
- **Rédiger l'ordre du jour et convoquer les participants.**
- **Déterminer le nombre de participants, la grandeur de la salle, l'endroit de la réunion.**
- **Préparer les documents.**
- **Planifier l'organisation logistique de la réunion.** La salle et le matériel, les pauses-café et les repas, les documents.

Réunions entre personnes provenant de diverses cultures

- **Identifier les éléments qui peuvent affecter la communication lors de réunions entre personnes provenant de diverses cultures.** Les accents, l'intonation, la communication non verbale, les relations entre hommes et femmes, les relations hiérarchiques.
- **Identifier des solutions.** Démontrer de l'intérêt pour les autres cultures, s'informer de leurs pratiques. Définir clairement les attentes et les règlements. Faire preuve d'ouverture d'esprit. Demander à tous les participants de s'exprimer.
- **Minimiser les interruptions.**
- **Donner de l'information sur la « culture » de l'entreprise et ses valeurs.**

Suggestions de mises en situation et de thèmes

Les suggestions suivantes peuvent être utilisées pour créer diverses mises en situations.

En situation d’emploi

- simuler une rencontre d’équipe pour planifier l’organisation du travail sur un projet spécifique (p. ex. organiser une activité de promotion, une levée de fonds en milieu de travail);
- simuler une session de remue-méninges pour identifier des moyens d’améliorer des procédures ou des systèmes (p. ex. gestion des plaintes, retour des appels téléphoniques, contrôle des photocopies);
- simuler une réunion entre le personnel des différents services pour répartir des tâches (p. ex. réception, préparation et expédition des commandes, préparation de la paye, préparation et compilation des rapports d’absences et mise à jour des banques de congés);
- simuler une réunion du personnel pour donner de l’information sur des questions relatives au milieu de travail (p. ex. présentation d’un nouveau président ou gestionnaire, réunion de vente, présentation des objectifs annuels);
- simuler une rencontre entre collègues de travail pour organiser un évènement organisationnel (p. ex. activité de reconnaissance des employés, départ d’un employé, promotion d’un employé);
- simuler une rencontre avec un superviseur pour recevoir une rétroaction sur le déroulement d’un projet;
- simuler une réunion d’un petit groupe avec un superviseur pour discuter d’un conflit entre des membres de l’équipe de travail;
- simuler une rencontre syndicale pour discuter des enjeux relatifs à la convention collective (p. ex. heures de travail, salaires, congés);
- simuler une conférence téléphonique ou une webconférence pour discuter du progrès d’un projet, échanger de l’information et donner une rétroaction.

Dans la communauté

- simuler une réunion dont l’objet est de planifier une excursion avec les enfants dans le cadre d’une activité parascolaire;
- simuler une réunion dont l’objet est d’organiser une levée de fonds et d’assigner des tâches;
- simuler une réunion dont l’objet est de discuter d’un sujet d’intérêt (p. ex. la collecte de déchets ou l’installation d’un nouveau feu de circulation) avec un conseiller municipal;
- simuler une réunion d’une association de locataires dont l’objet est de discuter de la sécurité d’un édifice;
- simuler une réunion entre bénévoles travaillant dans un hôpital ou dans un foyer pour personnes âgées dont l’objet est de présenter de nouvelles procédures de soins;
- simuler une réunion d’un conseil municipal à partir d’un procès-verbal d’une réunion.

En situation de formation

- simuler une réunion d’équipe dont le but est de discuter d’un projet;
- simuler une réunion dont le but est d’élire le président d’une association étudiante;
- simuler une réunion dont le but est de discuter d’un travail pratique ou d’un exercice assigné par un enseignant.

Les thèmes suivants peuvent servir à approfondir d'autres habiletés en français langue seconde.

À la maison, dans la communauté et dans le monde (p.328)

- simuler différents types de réunion (p. ex. réunion d'organismes communautaires, de bénévoles, d'un conseil municipal) et assumer différentes tâches (p. ex. président, secrétaire, participant);
- simuler des réunions de discussions sur différents sujets (p. ex. droits de la personne, préoccupations d'ordre communautaire, environnement);
- prendre des dispositions pour participer à de vraies réunions (p. ex. centre communautaire, conseil municipal, conseil d'école);
- simuler une réunion de quartier pour résoudre un problème, prendre une décision ou faire un remue-méninges.

Emploi (p.342)

- simuler des réunions en milieu de travail (p. ex. planifier et distribuer des tâches, prendre une décision, générer des idées pour accroître l'efficacité du bureau). Utiliser différents niveaux de formalité et assumer différents rôles.

Exemples de tâches, CLIC 5

Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « Objectifs terminaux par niveau » (p.59).

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Simuler une réunion d'équipe de travail pendant laquelle les membres de l'équipe doivent choisir un projet (à partir d'une liste de projets et de tâches) et se répartir les tâches.	NCLC 6 – IV : Participer à des discussions ou à des rencontres en petits groupes sur des sujets non personnels et familiers. Exprimer des opinions et des sentiments, l'obligation, la capacité et la certitude. NCLC 6 – I : Signaler à son interlocuteur que l'on a compris que partiellement. NCLC 6 – I : Prendre la parole à son tour en interrompant l'interlocuteur.
2. Simuler une réunion lors de laquelle on présente un nouveau budget. Donner son opinion, manifester sa satisfaction ou son insatisfaction, demander des explications.	NCLC 6 – III : Faire une suggestion simple et la justifier. NCLC 6 – IV : Participer à des discussions ou à des rencontres en petits groupes sur des sujets non personnels et familiers. Exprimer des opinions et des sentiments, l'obligation, la capacité et la certitude.
3. Écouter des extraits de réunions et identifier le type et le but des réunions. Justifier ses réponses.	NCLC 6 – IV : Relever les idées principales et secondaires, les affirmations et les exemples donnés dans un exposé narratif ou descriptif ou à l'occasion d'une réunion ou d'une discussion de groupe.
4. Écouter l'enregistrement d'une réunion et en prévoir le dénouement.	NCLC 6 – IV : Relever les idées principales et secondaires, les affirmations et les exemples donnés dans un exposé narratif ou descriptif ou à l'occasion d'une réunion ou d'une discussion de groupe. NCLC 6 – IV : Suggérer, par inférence, une conclusion appropriée à une histoire.
5. Lire des procès-verbaux de réunions et identifier le but des réunions.	NCLC 5 – IV : Montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif modérément complexe d'une longueur de 2 ou 3 paragraphes sur un sujet connu.
6. Trouver de l'information en ligne et créer un lexique de termes relatifs aux réunions.	NCLC 5 – IV : Trouver de l'information dans des tables des matières, des index et des glossaires et y accéder.

7. À partir de modèles de convocations à des réunions, insérer des informations dans un agenda électronique (disponible dans Internet). Indiquer les informations importantes (p. ex. date, heure, lieu, sujet, documents requis, etc.)	✐ NCLC 5 – II : Faire ressortir de 7 à 10 points importants d'une page d'information.
8. Écrire une convocation à une courte réunion. Donner les informations nécessaires telles que la date, le lieu, l'heure et l'objet de la réunion.	✐ NCLC 5 – III : Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites.

Exemples de tâches, CLIC 6

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Simuler une réunion d'équipe de vente dont l'objectif est de présenter les résultats mensuels et de les comparer aux objectifs à long terme. Demander aux vendeurs d'expliquer les écarts quant aux cibles.	NCLC 7 – IV : Prendre part à des discussions et à des rencontres en petits groupes. Exprimer des opinions, des sentiments et des réserves. Nuancer son opinion. Donner son approbation ou sa désapprobation. NCLC 7 – IV : Exprimer la possibilité ou la probabilité. Poser des questions à ces sujets. NCLC 7 – I : Vérifier sa propre compréhension.
2. Simuler une activité de remue-méninges afin d'identifier des activités pour une levée de fonds en milieu de travail (p. ex. campagne de Centraide Canada).	NCLC 7 – I : Employer plusieurs stratégies pour soutenir la conversation. NCLC 7 – I : Garder la parole lorsqu'il le faut. NCLC 7 – I : Reprendre la parole après une interruption. NCLC 7 – I : Changer de sujet.
3. Simuler une réunion d'équipe pour trouver une solution à un problème de fonctionnement (p. ex. un employé qui arrive régulièrement en retard aux rencontres d'équipe, un employé qui ne respecte pas les échéanciers ou qui ne fournit pas des renseignements précis aux autres membres de l'équipe). Chaque membre de l'équipe doit émettre son opinion et suggérer une solution.	NCLC 7 – IV : Prendre part à des discussions et à des rencontres en petits groupes. Exprimer des opinions, des sentiments et des réserves. Nuancer son opinion. Donner son approbation ou sa désapprobation.
4. Écouter une présentation d'un enseignant ou un enregistrement sur les réunions efficaces. Prendre des notes et faire part au groupe de l'information trouvée.	NCLC 7 – III : Montrer que l'on comprend l'intention de l'interlocuteur et le sens de son propos lorsqu'il demande ou donne des instructions, fait un rappel, donne un ordre ou défend un argument.
5. Trouver de l'information en ligne sur un sujet relatif aux réunions (p. ex. les remues-méninges, la prise de décision, la résolution de problèmes). Prendre des notes pour préparer un exposé.	NCLC 6 – IV : Trouver [...] 2 ou 3 renseignements dans un document de référence électronique et y accéder.
6. Lire le procès-verbal d'une réunion et identifier les principaux points et les résultats de la réunion.	NCLC 6 – IV : Montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif modérément complexe d'une page sur un sujet familier.

7. Trouver en ligne de l'information sur les difficultés qui peuvent survenir lors de réunions entre personnes provenant de diverses cultures. En groupe, faire part de l'information trouvée et proposer des solutions.	✐ NCLC 6 – II : Prendre des notes en partant d'un exposé oral ou d'une page d'information écrite.
8. Préparer l'ordre du jour d'une réunion (p. ex. réunion d'étape pour rendre compte de la progression des travaux, réunion mensuelle pour rappeler les objectifs d'un service, mise à jour des résultats atteints et discussion des mesures à prendre pour assurer l'atteinte des objectifs annuels).	✐ NCLC 6 – III : Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites.

Exemples de tâches, CLIC 7

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Simuler une rencontre syndicale où les intervenants doivent se prononcer sur le maintien d'avantages sociaux (p. ex. l'assurance médicament, l'assurance dentaire, etc.). Simuler une opposition entre les jeunes employés et ceux sur le point de prendre leur retraite.	NCLC 8 – IV : Prendre part à un débat, à une discussion ou à une rencontre sur une question ou sur un sujet abstrait familier. Exprimer et analyser des opinions et des sentiments.
2. Simuler une réunion pour identifier une solution à un problème organisationnel (p. ex. l'instabilité du personnel, le manque d'expérience du personnel, des problèmes de recrutement de personnel qualifié).	NCLC 8 – IV : Prendre part à un débat, à une discussion ou à une rencontre sur une question ou sur un sujet abstrait familier. Exprimer et analyser des opinions et des sentiments. NCLC 8 – III : Signaler des problèmes et des solutions dans un domaine familier.
3. Simuler une réunion d'équipe de vente qui a pour but d'identifier les difficultés à fidéliser la clientèle et explorer les solutions possibles.	NCLC 8 – IV : Prendre part à un débat, à une discussion ou à une rencontre sur une question ou sur un sujet abstrait familier. Exprimer et analyser des opinions et des sentiments. NCLC 8 – I : Gérer la conversation. Vérifier la compréhension de l'interlocuteur. NCLC 8 – I : Encourager les autres à prendre part à la conversation.
4. Écouter un extrait d'un débat télévisé ou d'une réunion d'un conseil municipal. Identifier les principaux intervenants, leur rôle respectif, les idées principales et les mots et expressions qui illustrent leurs attitudes.	NCLC 8 – IV : Relever des faits, des opinions et des mots ou des expressions traduisant des attitudes dans des conversations portant sur des idées abstraites et complexes, mais portant sur un sujet connu.
5. Lire le rapport d'étape d'un projet et répondre à des questions de compréhension.	NCLC 8 – IV : Montrer sa compréhension du sens explicite et du sens inféré de descriptions, de rapports et de textes narratifs lorsque les évènements ne sont pas rapportés dans l'ordre chronologique [...].
6. Trouver de l'information en ligne sur les téléconférences et les webconférences. Noter les avantages et les inconvénients de chacune et en discuter en groupe.	NCLC 8 – IV : Trouver un certain nombre de renseignements dans un document de référence électronique et y accéder. NCLC 7,8 – II : Noter les grandes lignes d'un long texte ou en faire le résumé.
7. Décrire le processus de prise de décision et faire un organigramme illustrant ce processus (voir l'unité 1).	NCLC 8 – IV : Rédiger un paragraphe pour rapporter ou expliquer l'information contenue dans un tableau, un graphique, un ordinogramme ou un diagramme.
8. Écrire l'ordre du jour d'une réunion qui a pour but de résoudre un problème. Détailler l'ordre du jour et le temps alloué pour la discussion de chaque point.	NCLC 8 – III : Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites, de notes de service [...].

Points de langue et auto-apprentissage

Les enseignants devraient adapter le contenu linguistique aux besoins des apprenants et selon les exigences des tâches de chaque niveau. Les listes qui suivent ne sont que des exemples.

Points de langue

Vocabulaire et expressions

- Terminologie relative aux réunions :
  Ordre du jour, convoquer, reporter, annule, ajourner, conduite de réunion, animateur, secrétaire, désigner un volontaire, tour de table, demander la parole, donner la parole, consensus, compte rendu
- Expressions relatives à la gestion de la conversation :
  - Exprimer son accord : *je suis d'accord, je partage votre idée*
  - Exprimer son désaccord : *je ne suis pas d'accord, j'ai une réserve, cependant*
  - Exprimer une opinion : *selon moi, d'après moi, à mon avis*
  - Interrompre : *si vous permettez, un instant, je m'excuse mais…*
  - Demander des explications : *que voulez-vous dire?, pouvez-vous expliquer?*
  - Clarifier : *ce que je veux dire*
  - Reformuler : *si je comprends bien*
  - Faire des suggestions : *je suggère que, je propose que*
  - Concéder : *malgré que, même si, bien que, j'admets que*

Grammaire

- Voix passive
- Conditionnel et subjonctif
- Verbes modaux (vouloir, pouvoir, devoir)
- Conjonctions de subordination :
- *Parce que, étant donné que, depuis que, vu que, même si, pendant que, malgré que*

Autres

- Ponctuation
- Vérification de l'orthographe et de la grammaire à l'aide d'un correcteur orthographique
- Écriture lisible
- Le registre de langue (familier, neutre, soutenu) approprié au type de communication

Auto-apprentissage

Pour approfondir ses connaissances, l'apprenant peut :

- chercher des informations en ligne sur les différents types de réunions.

Pour la mise en pratique, l'apprenant peut :

- assister à des réunions publiques (conseil municipal, consultation publique, centre communautaire, bibliothèque);
- organiser des réunions en salle de classe (p. ex. faire des présentations, choisir des organismes ou des individus pour faire des présentations, organiser des sorties de groupe). Assumer divers rôles lors de réunions (facilitateur, secrétaire);
- télécharger des versions de démonstration de logiciels de webconférence (*GoToMeeting, Web INAR, Online Seminar*) et organiser des conférences dans le cadre de travaux de classe.

Activités d'enrichissement et ressources pour l'enseignant

Activités d'enrichissement

- utiliser les expériences de travail des apprenants pour les simulations et les jeux de rôles;
- créer des activités de groupe qui encouragent la participation des apprenants à la prise de décision (p. ex. sélection d'un sujet de conversation basé sur des articles de journaux ou de revues, organisation de débats);
- encourager l'utilisation de stratégies de communication et de techniques de discussion (voir l'unité 6) lors d'échanges en salle de classe;
- utiliser des procès-verbaux de réunions pour préparer des jeux de rôles.

Ressources

Livres :

- AOUN, Joseph. *Gérer les différences culturelles. Pour communiquer plus efficacement avec les diverses cultures du monde*, Sainte-Foy, MultiMondes, 2004, 145 p. *Gérer les différences culturelles* propose des idées simples et efficaces, visant à faciliter vos rapports avec les autres. Il [...] permettra de faire le point quant à l'application, dans [...] la vie de tous les jours, des principes essentiels des relations humaines multiculturelles. (Extrait tiré d'un feuillet publicitaire).
- BOISVERT, Daniel, François COSSETTE et Michel POISSON. *Animation des groupes*, Montréal, Presses interuniversitaires, 2005, 324 p.
- BOISVERT, Daniel, François COSSETTE et Michel POISSON. *Animateur compétent, groupes efficaces*, Montréal, Presses inters-universitaires, 2002, 402 p.
- CAJOLET-LAGANIÈRE, Hélène, Noëlle GUILLOTON et Martine GERMAIN. *Le français au bureau*, 6e éd., Québec, Les Publications du Québec, 2005, 754 p. Ouvrage de référence qui traite du français écrit de l'orthographe en passant par la grammaire jusqu'à la rédaction, les communications d'affaires, la typographie, la grammaire et le vocabulaire. Fournit des modèles de convocation à des réunions et de procès-verbaux.

Sites Web :

- *Développement des ressources humaines Canada* : http://www.awal.ca/fr. Consulté le 21 mars 2009. Site du projet national « Application du travail et de l'apprentissage » (ATA). Base de données d'activités de formation relatives aux compétences essentielles et appliquées au milieu de travail.
- *Monster* : http://fr.solutions.monster.ca/section3369.asp. Consulté le 21 mars 2009. Site de recrutement qui offre des conseils de gestion aux employeurs. Il traite de la diversité culturelle en milieu de travail, du travail d'équipe et des réunions efficaces (menu de gauche).
- *Office québécois de la langue française* : http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/documents/fab/fab.php. Consulté le 21 mars 2009. Site du Français au bureau. Ce site fournit des modèles de convocations à des réunions et des modèles de procès-verbaux de réunions.
- *Ministère de la Formation et des Collèges et Universités de l'Ontario.* : http://skills.edu.gov.on.ca/OSPWeb/jsp/fr/login.jsp. Consulté le 21 mars 2009.
  Le Passeport-compétences de l'Ontario (PCO) présente une description claire des compétences essentielles et des habitudes de travail importantes pour travailler, apprendre et vivre. Les compétences essentielles sont utilisées dans pratiquement toutes les professions et sont transférables de l'école au monde du travail, d'une profession à l'autre et d'un secteur à l'autre. (Extrait tiré du site Web).

Mots clés pour la recherche sur Internet :

- Animer une réunion
- Gestion de réunions
- Réunions efficaces
- Processus de prise de décision
- Conduite de réunions
- Gérer la parole
- Remue-méninges
- Résolution de problèmes

UNITÉ 17
Réunions en tête-à-tête

Introduction

Bien qu’il existe plusieurs types de réunion dans le milieu du travail, la réunion en tête-à-tête est couramment pratiquée dans plusieurs situations. Lorsqu’il faut discuter d’un sujet qui ne touche qu’un employé en particulier, il est plus efficace d’avoir recours à la réunion en tête-à-tête puisqu’elle permet aux participants de faire le point ou de prendre des décisions sur des sujets qui ne touchent que la personne concernée.

L’unité 17 présente de l’information sur la préparation, la participation et l’évaluation d’une réunion. Les pages qui suivent démontrent à l’apprenant comment identifier les types de réunions, définir leurs objectifs et dresser une liste de points à discuter ou un ordre du jour. Il sera aussi question du niveau de formalité approprié, des stratégies d’écoute active et des stratégies pour assurer l’efficacité d’une réunion. L’apprenant pourra utiliser les notions apprises lors de l’unité dans diverses situations de rencontre individuelle autant au travail que dans la communauté.

Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC)

*La liste suivante établit la correspondance entre les niveaux du CLIC et quelques compétences clés des NCLC. Cette sélection, faite en fonction de l'unité « **Réunions en tête-à-tête** », n'est pas exhaustive. Les enseignants peuvent consulter les « Objectifs terminaux par niveau » pour identifier d'autres compétences pertinentes.*

CLIC 5

- **NCLC 6 – I :** Amorcer, soutenir et conclure une courte conversation formelle d'usage.
- **NCLC 6 – I :** Savoir présenter ou recevoir des excuses ou décliner une invitation.
- **NCLC 6 – IV :** Demander de l'information et en fournir dans le contexte d'une rencontre formelle ou informelle portant sur des activités de la vie de tous les jours.
- **NCLC 6 – IV :** Décrire une marche à suivre simple.

CLIC 6

- **NCLC 7 – I :** Exprimer de la gratitude, de la satisfaction ou des souhaits; formuler une plainte; faire part d'une déception ou d'un mécontentement. Réagir convenablement lorsque l'interlocuteur fait de même.
- **NCLC 7 – III :** Demander une rencontre, des recommandations et des avis et y donner suite.
- **NCLC 7 – IV :** Demander ou donner de l'information détaillée se rapportant à des besoins d'ordre personnel, à une variété d'activités quotidiennes et aux exigences habituelles du travail.

CLIC 7

- **NCLC 8 – IV :** Prendre part à un débat, à une discussion ou à une rencontre sur une question ou sur un sujet abstrait familier. Exprimer et analyser des opinions et des sentiments.
- **NCLC 8 – IV :** Demander et fournir de l'information détaillée se rapportant à des besoins d'ordre personnel, à une variété d'activités quotidiennes et aux exigences habituelles du travail.
- **NCLC 8 – IV :** Discuter de choix possibles.

Suggestions pour l'élaboration de l'unité

Les éléments suivants peuvent servir de points de départ pour la planification des leçons.

Se préparer à une réunion en tête-à-tête

- **Identifier le type et le style de réunion**
  Rencontre impromptue, rendez-vous, entrevue formelle, évaluation du rendement, rendez-vous téléphonique.
- **Utiliser le niveau de formalité approprié**
  Formel ou informel.
- **Définir les objectifs de la rencontre**
  Informer, consulter, résoudre un problème, prendre une décision, organiser le travail, négocier.
- **Préparer une liste des points à discuter ou un ordre du jour**

Participer à une réunion en tête-à-tête

- **Initier une réunion impromptue ou informelle :**
  Demander de parler à quelqu'un, demander une réunion, identifier le but ou le sujet de la rencontre.
- **Participer à une discussion :**
  Initier la conversation, présenter l'objet de la rencontre, présenter son point de vue, exprimer son accord ou son désaccord, persuader, décrire (la situation, le problème, la procédure), comparer, contraster, donner des instructions, interrompre pour prendre la parole.
- **Développer des stratégies pour maintenir le sujet de la rencontre :**
  Se référer au sujet principal, confirmer sa compréhension, préciser, interrompre au besoin, gérer les interruptions et les digressions, demander des précisions et des explications.
- **Utiliser des stratégies d'écoute active**
  Écouter plus, parler moins, prendre des notes, regarder l'interlocuteur, donner des signes d'écoute non verbaux, résumer les principaux points, paraphraser, répéter, récapituler, poser des questions.
- **Mettre fin à une rencontre**. Récapituler et résumer pour vérifier la compréhension, clore a discussion, confirmer les suivis, prévoir les rencontres subséquentes.

Évaluer la réunion

- **Identifier les caractéristiques d'une réunion efficace et les critères d'évaluation**.
  Avoir un objectif clair et précis, s'assurer de la pertinence de la réunion, ne réunir que les personnes concernées, fixer l'objectif à l'avance avec les participants, assurer une logistique de qualité (p. ex. lieu, appareils, documents, repas), éliminer le contact avec l'extérieur, préparer l'ordre du jour et indiquer le temps accordé, commencer à l'heure, assurer la participation de tous, résumer les objectifs atteints, lister les actions à entre-prendre, les responsables et les délais, faire le suivi des mesures à prendre, évaluer si tous les objectifs ont été atteints.
- **Faire une auto-évaluation et une évaluation mutuelle** : Donner une bonne rétroaction, faire des commentaires constructifs, gérer la critique.

Ressources d'apprentissage

Ces ressources peuvent servir de référence pour complémenter l'unité.

Capacité de raisonnement (p.361)

Stratégies de communication – voir l'unité 5 (p.139)

Discussions et débats (p.363)

Responsa-bilisation (p.368)

Suggestions de mises en situation et de thèmes

Les suggestions suivantes peuvent être utilisées pour créer diverses mises en situations.

Dans la communauté

Simuler une réunion pour :

- discuter de sa recherche d’emploi et d’offres d’emploi avec un conseiller en ressources humaines;
- discuter des problèmes de son enfant avec le directeur de l’école (p. ex. problème d’apprentissage, besoins spéciaux, intimidation, taxage);
- discuter d’un problème personnel ou communautaire avec son député (p. ex. parrainer un parent, violence dans le quartier);
- demander un devis à un entrepreneur pour effectuer une rénovation domiciliaire;
- consulter un avocat ou un consultant en immigration.

En situation d’emploi

Simuler une réunion pour :

- faire un rapport d’étape pour un superviseur;
- expliquer les procédures de travail à un nouveau collègue de travail;
- réviser les documents relatifs à sa description de tâches avec un conseiller en ressources humaines;
- discuter avec un employé de son refus de faire des heures supplémentaires;
- discuter avec un employé de son évaluation du rendement;
- résoudre un problème avec un collègue de travail (p. ex. problème de communication, erreur de classement, retard dans les commandes et les envois);
- partager une charge de travail avec un collègue;
- vérifier la disponibilité d’un employé dans le but de modifier son horaire de travail.

En situation de formation

Simuler une réunion pour :

- demander la rétroaction d’un enseignant sur un exercice ou un travail pratique;
- discuter d’un projet avec un collègue de classe;
- discuter avec un conseiller en orientation des options d’étude à temps plein ou à temps partiel pour obtenir une qualification professionnelle;
- demander des références à son enseignant.

Les thèmes suivants peuvent servir à approfondir les sujets abordés dans cette unité.

À la maison, dans la communauté et dans le monde (p.328)

- simuler des réunions en tête-à-tête avec des fonctionnaires, des superviseurs, des conseillers et des représentants juridiques pour discuter de questions liées aux droits de la personne, à des problèmes en milieu de travail ou à des préoccupations communautaires.

Services communautaires et gouvernementaux (p.355)

- rencontrer des représentants de services communautaires et gouvernementaux pour s'informer de différents services tels que ceux offerts par Service Canada, les programmes provinciaux d'aide au travail (p. ex. Ontario au travail), les centres locaux d'aide à la préparation de déclarations de revenus, les centres locaux d'aide juridique et les services sociaux.

Emploi (p.342)

- simuler des réunions en tête-à-tête en milieu de travail entre deux collègues ou un superviseur et un subalterne, dont l'objectif est de clarifier des politiques et des procédures, déposer une plainte, demander un congé, faire une évaluation du rendement ou négocier une augmentation de salaire;
- simuler une réunion en tête-à-tête pendant laquelle on doit donner des instructions, décrire des procédures ou expliquer les politiques d'une entreprise.

Banque, service à la clientèle et téléphone (p.331)

- simuler une réunion qui a pour but d'obtenir un prêt (p. ex. prêt personnel ou prêt hypothécaire);
- simuler une demande de carte de crédit;
- simuler une rencontre avec un agent d'assurance pour obtenir de l'information sur différents types d'assurances (p. ex. assurance vie, assurance maison, assurance auto, assurance maladie, assurance voyage);
- simuler une réunion d'information avec un conseiller en investissement pour obtenir de l'information sur les régimes enregistrés d'épargne-retraite (REER).

Droit canadien (p.339)

- simuler la contestation en cour d'une contravention (p. ex. stationnement ou excès de vitesse);
- demander des critères d'admissibilité à un représentant de l'aide juridique.

Exemples de tâches, CLIC 5

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Simuler une rencontre impromptue avec un collègue de travail. S'excuser pour avoir annulé un rendez-vous et demander de fixer un nouveau rendez-vous.	NCLC 6 – I : Amorcer, soutenir et conclure une courte conversation formelle d'usage. NCLC 6 – I : Savoir présenter ou recevoir des excuses ou décliner une invitation.
2. Simuler une entrevue entre un employeur et un candidat potentiel. Poser et répondre à des questions sur la formation, l'expérience de travail et les qualités personnelles.	NCLC 6 – IV : Demander de l'information et en fournir dans le contexte d'une rencontre formelle ou informelle portant sur des activités de la vie de tous les jours.
3. Simuler une rencontre entre un client et un entrepreneur pour lui faire part de ses besoins (p. ex. remplacer le tapis d'une salle de conférence, déménager dans de nouveaux bureaux, peinturer un bureau). Demander à l'entrepreneur d'expliquer les étapes à suivre pour la réalisation des travaux.	NCLC 6 – IV : Décrire une marche à suivre simple.
4. Écouter un collègue faire le récit d'une mauvaise expérience de travail. Suggérer la solution qui semble la plus appropriée.	NCLC 6 – IV : Suggérer, par inférence, une conclusion appropriée à une histoire.
5. Écouter l'enregistrement d'une rencontre (p. ex. avec un conseiller en emploi, un entrepreneur, un conseiller en placement, un superviseur) ayant pour but de donner des conseils ou des avis. Prendre des notes et en discuter avec un collègue.	NCLC 6 – III : Montrer que l'on comprend l'intention de l'interlocuteur et le sens de son propos lorsqu'il donne des suggestions, des conseils, des encouragements ou lorsqu'il formule des demandes.
6. Remettre en ordre le procès verbal d'une courte réunion à partir de l'ordre du jour de la réunion.	NCLC 5 – IV : Montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif modérément complexe d'une longueur de 2 ou 3 paragraphes sur un sujet connu.
7. Prendre en note un message téléphonique sur les informations relatives à une réunion (date, lieu, heures, objet, directions, nom de la personne et son numéro de téléphone).	NCLC 5 – II : Prendre des messages téléphoniques en direct ou à partir d'un message enregistré. Les messages comprennent de 5 à 7 renseignements.
8. Écrire un courriel à un ami pour lui faire part de sa satisfaction face à sa première évaluation du rendement au travail. Donner quelques détails au sujet de la rencontre et des sentiments éprouvés.	NCLC 5 – I : Transmettre des messages personnels ou y répondre à l'aide d'une courte lettre, d'une note formelle ou d'un courriel pour [...] exprimer des sentiments.

Exemples de tâches, CLIC 6

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Simuler une réunion impromptue avec un collègue de travail pour demander de l'information sur des procédures de bureau (p. ex. procédures à suivre pour demander une clé pour un local, pour demander un congé, pour autoriser l'accès à certains documents qui se trouvent à son poste de travail).	NCLC 7 – III : Demander une rencontre, des recommandations et des avis et y donner suite. NCLC 7 – IV : Demander ou donner de l'information détaillée se rapportant à des besoins d'ordre personnel, à une variété d'activités quotidiennes et aux exigences habituelles du travail.
2. Simuler une réunion individuelle (p. ex. entre un superviseur et un adjoint administratif, entre deux collègues de travail, entre un agent d'assurance et son client) pour échanger de l'information sur des procédures ou des services. Prendre des notes.	NCLC 7 – IV : Demander ou donner de l'information détaillée se rapportant à des besoins d'ordre personnel, à une variété d'activités quotidiennes et aux exigences habituelles du travail. NCLC 6 – II : Prendre des notes en partant d'un exposé oral ou d'une page d'information écrite.
3. Simuler une réunion entre un client et un superviseur pour prendre connaissance d'une plainte (p. ex. produit ou service inadéquat, mauvais fonctionnement d'un appareil) et négocier une solution.	NCLC 7 – I : Exprimer de la gratitude, de la satisfaction ou des souhaits; formuler une plainte; faire part d'une déception ou d'un mécontentement. Réagir convenablement lorsque l'interlocuteur fait de même.
4. Écouter l'enregistrement d'une réunion en tête-à-tête et rapporter les points discutés en ordre chronologique.	NCLC 7 – IV : Reconnaître, dans le discours, les indices linguistiques qui permettent de saisir l'ordre chronologique, les comparaisons, les mises en opposition et les liens de cause à effet.
5. Écouter un enregistrement d'une réunion impromptue entre deux collègues qui se plaignent des attentes démesurées de leur superviseur par rapport à leur charge de travail. Noter les expressions utilisées pour exprimer l'insatisfaction, la désapprobation et les attentes.	NCLC 7 – I : Comprendre des renseignements et des opinions (énoncés ou inférés), au sujet des rapports entre les participants lorsqu'ils formulent des plaintes, donnent leur approbation ou leur désapprobation ou expriment la gratitude, de l'appréciation, de l'espoir, de la déception, de la satisfaction ou de l'insatisfaction.
6. Lire un courriel adressé à l'ensemble du personnel pour annoncer la fin d'une entente (p. ex. avec un fournisseur de service de cafétéria ou de photocopieur), pour s'excuser de l'arrêt de service temporaire et pour indiquer la date de reprise du service. Identifier le but de la communication et les informations importantes à retenir.	NCLC 6 – I : Relever des données explicites dans des notes, des courriels, des lettres et des avis publics modérément complexes contenant des annulations de dispositions ou des excuses.
7. Lire un texte (p. ex. article de journal ou de revue) sur les réunions en milieu de travail. Répondre à des questions de compréhension.	NCLC 6 – IV : Montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif modérément complexe d'une page sur un sujet familier.
8. Écrire un courriel à un collègue de travail pour le féliciter de sa nomination à titre de chef de service et lui assurer sa collaboration.	NCLC 6 – I : Transmettre des messages personnels et y répondre à l'aide d'un courriel, d'une courte lettre ou d'une note formelle dans le but d'offrir des félicitations, des remerciements, des excuses ou de l'aide.

Exemples de tâches, CLIC 7

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Simuler une rencontre entre un employé et un superviseur pendant laquelle on doit discuter du manque d'intérêt de l'employé pour le travail. Exprimer de l'inquiétude quant au manque d'intérêt de l'employé. Tenter d'identifier la cause du manque d'intérêt ainsi que les sentiments éprouvés par l'employé. Identifier les solutions possibles.	NCLC 8 – IV : [...] Exprimer et analyser des opinions et des sentiments. NCLC 8 – III : Suggérer ou recommander des changements dans un domaine familier.
2. Simuler une entrevue d'information avec un employeur potentiel. Poser des questions sur le fonctionnement de l'entreprise, les produits ou les services, l'équipement, etc. Identifier le type de travail recherché et expliquer les raisons. Poser des questions sur le marché de travail. Demander si la personne peut identifier d'autres employeurs potentiels. Remercier l'employeur.	NCLC 8 – IV : Demander et fournir de l'information détaillée se rapportant à des besoins d'ordre personnel, à une variété d'activités quotidiennes et aux exigences habituelles du travail.
3. Simuler une réunion pendant laquelle on procède à l'évaluation du rendement d'un employé. Utiliser un modèle d'évaluation du rendement en ligne (faire une recherche en tapant « formulaire d'évaluation du rendement »).	NCLC 8 – IV : Prendre part à un débat, à une discussion ou à une rencontre sur une question ou sur un sujet abstrait familier. Exprimer et analyser des opinions et des sentiments.
4. Simuler une rencontre entre un conseiller en ressources humaines et le directeur d'un service. Le conseiller en ressources humaines doit obtenir de l'information sur un poste de commis afin de préparer une offre d'emploi (utiliser des exemples d'offres d'emploi dans les journaux). Préparer l'offre d'emploi.	NCLC 8 – IV : Demander et fournir de l'information détaillée se rapportant à des besoins d'ordre personnel, à une variété d'activités quotidiennes et aux exigences habituelles du travail. NCLC 8- IV : Écrire 3 ou 4 paragraphes pour [...] fournir une description et une explication détaillées d'un phénomène ou d'un processus.
5. Écouter l'enregistrement d'une réunion pour présenter le plan d'évacuation de l'édifice lors du déclenchement d'un signal d'alarme (p. ex. alarme d'incendie). Prendre des notes.	NCLC 8 – III : Comprendre le sens premier et le sens inféré de longs messages où l'on fait des suggestions et des recommandations ou de communications d'urgence portant sur des avertissements ou des dangers.
6. Faire une recherche en ligne pour trouver des modèles de formulaires d'évaluation du rendement et les comparer.	NCLC 8 – IV : Trouver un certain nombre de renseignements dans un document de référence électronique et y accéder.

7. Lire l'évaluation du rendement d'un employé. Identifier les points forts et les points faibles ainsi que les points qui pourraient susciter un débat entre l'employé et le superviseur lors de la rencontre individuelle.	🕮 NCLC 8 – IV : Montrer sa compréhension du sens explicite et du sens inféré de descriptions, de rapports et de textes narratifs lorsque les évènements ne sont pas rapportés dans l'ordre chronologique. Tirer des conclusions.
8. Écrire un courriel à un conseiller en ressources humaines pour lui demander de l'information sur les procédures à suivre pour bénéficier du programme d'aide aux études destiné aux employés.	✎ NCLC 8 – III : Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites, de notes de service, de lettres de demande ou d'entrées de rapports dans un registre de travail pour signaler un problème ou pour demander un changement ou de l'information.

Points de langue et auto-apprentissage

Les enseignants devraient adapter le contenu linguistique aux besoins des apprenants et selon les exigences des tâches de chaque niveau. Les listes qui suivent ne sont que des exemples.

Points de langue

Vocabulaire et expressions

- Expressions pour demander une réunion :
  Puis-je avoir un rendez-vous? Pouvons-nous nous rencontrer? J'aimerais avoir un rendez-vous avec, j'aimerais (vous) rencontrer…
- Expressions pour demander une réunion impromptue :
  Avez-vous une minute? Puis-je vous déranger un instant? Pensez-vous que nous pourrions en discuter aujourd'hui? J'aimerais vous parler maintenant si possible.
- Expressions relatives aux réunions :
  - Résumer une idée : *en bref, en un mot, en fait, tout ça pour dire que...*
  - Exprimer son désaccord : *je ne suis pas d'accord, je suis contre, je ne suis pas en faveur, il est hors de question que…*
  - Argumenter : *j'ai des doutes, c'est une question d'opinion*
  - Exprimer une priorité : *avant tout, tout ce qui est important, d'abord et avant tout, enfin et surtout*
  - Exprimer la cause et la conséquence : *donne lieu à..., a pour conséquence, découle de...*

Grammaire

- Voix passive pour rapporter des faits ou des idées :
  Il a été mentionné que, il a été dit que, j'ai été convoqué par, j'ai été assigné à ce projet
- Verbes modaux *pouvoir, vouloir, devoir* :
  Pouvez-vous clarifier, puis-je ajouter un commentaire, j'aurais dû demander
  Ce que je veux dire, je voudrais insister sur, je voudrais savoir
  Je dois ajouter, j'ai dû mal m'expliquer, on devrait mentionner
- Conjonctions de subordination :
  Parce que, étant donné que, depuis que, vu que, même si, pendant que, malgré que

Autres

- Le langage non verbal :
  L'importance de la cohérence entre le verbal et le non verbal, décoder et vérifier le non verbal
- Le registre de langue approprié au type de communication :
  Familier, neutre, soutenu

Auto-apprentissage

Pour approfondir ses connaissances, l'apprenant peut :

- chercher des informations en ligne sur les réunions en tête-à-tête.

Pour la mise en pratique, l'apprenant peut :

- rencontrer des conseillers en emploi d'organismes d'intégration des immigrants pour s'informer des programmes pour l'intégration au travail;
- demander une rencontre de rétroaction à son enseignant;
- rencontrer un conseiller en orientation professionnelle;
- s'inscrire à un club de recherche d'emploi.

Activités d'enrichissement et ressources pour l'enseignant

Activités d'enrichissement

- utiliser les expériences des apprenants liées aux réunions en tête-à-tête lorsqu'on fait des simulations et des jeux de rôles;
- créer des activités par groupe de deux pour favoriser l'échange en tête-à-tête et la participation des apprenants à la prise de décision relative aux activités en salle de classe (p. ex. sélection de sujet de conversation puisés dans des articles de journaux ou de revues, organisation de débats);
- encourager l'utilisation de stratégies de communication (voir l'unité 5) lors des échanges en salle de classe;
- utiliser des procès-verbaux de réunions pour préparer des jeux de rôles.

Ressources

Livres :

- ADLER Ronald B., et Neil TOWNE. *Communication et interactions*, Montréal, Éditions Beauchemin, 2005, 319 p.
- DEVITO, Joseph A.. *La communication interpersonnelle*, Saint-Laurent, ERPI : Éditions du Renouveau Pédagogique, 2001, 412 p.

Sites Web :

- *Applications du travail et de l'apprentissage projet national* : http://www.awal.ca/fr. Consulté le 21 mars 2009. Site Web du projet national Application du travail et de l'apprentissage qui relève de Développement des ressources humaines Canada et contient une base de données d'activités de formation relatives aux compétences essentielles et appliquées au milieu de travail.
- *Ministère des services sociaux et communautaires de l'Ontario* : http://www.mcss.gov.on.ca/mcss/french/pillars/social/ow/. Consulté le 21 mars 2009. « Le programme Ontario au travail aide les personnes nécessiteuses à se trouver un emploi et à accroître leur autonomie grâce aux responsabilités que doivent assumer les personnes qui participent au programme et les agents de prestation de services » (extrait tiré du site Web).
- *Gouvernement du Canada (Service Canada)* : http://www.servicecanada.gc.ca/fr/sc/rpc/. Consulté le 21 mars 2009. Site Web qui offre de l'information sur tous les services offerts par le gouvernement fédéral.
- *Ministère de la Formation et des Collèges et Universités de l'Ontario* : http://skills.edu.gov.on.ca/OSPWeb/jsp/fr/login.jsp. Consulté le 21 mars 2009. Le site Passeport-compétences de l'Ontario (PCO) offre des documents authentiques et des exemples d'activités de communication (cliquer sur la section *Outils de contrôle* puis sur *profession*).

Mots clés pour la recherche sur Internet :

- Entrevue de sélection
- Entrevue d'information
- Réunion efficace
- Remue-méninges
- Résolution de problèmes
- Évaluation du rendement
- Processus de prise de décision

UNITÉ 18
Réunions formelles

Introduction

Au travail comme dans la communauté, les réunions formelles permettent à une équipe de discuter des objectifs communs. Il existe plusieurs types de réunions formelles telles que les réunions du personnel, les réunions avec un client, les réunions de conseils d’administration, les réunions pour traiter une plainte ou pour évaluer un rendement, etc.

Les réunions formelles suivent un protocole particulier. Les participants doivent s’assurer de suivre ce protocole peu importe leur tâche au sein de la réunion.

L’unité 18 a comme but d’informer l’apprenant sur les spécificités d’une réunion formelle. On y trouve des méthodes de travail pour préparer une réunion et pour se préparer à y assister. À la fin de l’unité, l’apprenant sera en mesure d’identifier les différents aspects d’une réunion formelle afin de pouvoir y prendre une part active.

Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC)

*La liste suivante établit la correspondance entre les niveaux du CLIC et quelques compétences clés des NCLC. Cette sélection, faite en fonction de l'unité « Réunions formelles », n'est pas exhaustive. Les enseignants peuvent consulter les « **Objectifs terminaux par niveau** » pour identifier d'autres compétences pertinentes.*

CLIC 5

- **NCLC 6 – I :** Amorcer, soutenir et conclure une courte conversation formelle d'usage.
- **NCLC 6 – I :** Présenter une personne de manière formelle à un petit groupe connu (p. ex. un invité, un conférencier).

CLIC 6

- **NCLC 7 – I :** Présenter un invité ou un conférencier de manière formelle à un grand groupe de personnes connues.
- **NCLC 7 – III :** Faire une suggestion détaillée quant à la façon de résoudre un problème urgent ou d'apporter des améliorations.
- **NCLC 7 IV :** Faire un résumé ou un compte-rendu des principaux éléments d'un exposé présenté par une autre personne.

CLIC 7

- **NCLC 8 – I:** Gérer la conversation. Vérifier la compréhension.

Employer plusieurs stratégies pour soutenir la conversation.

Réagir à une plainte ou à un conflit mineur.

- **NCLC 8 – III :** Signaler des problèmes et des solutions dans un domaine familier.
- **NCLC 8 – IV :** Prendre part à un débat, à une discussion ou à une rencontre sur une question ou sur un sujet abstrait familier. Exprimer et analyser des opinions et des sentiments.
- **NCLC 8 – IV :** Demander et fournir de l'information détaillée se rapportant à des besoins d'ordre personnel, à une variété d'activités quotidiennes et aux exigences habituelles du travail.
- **NCLC 8 – IV :** Discuter de choix possibles.

Suggestions pour l'élaboration de l'unité

Les éléments suivants peuvent servir de points de départ pour la planification des leçons.

Identifier les spécificités de la réunion formelle

- **Définir la réunion formelle**

  Réunion qui doit suivre un protocole (p. ex. évaluation du rendement, réunion du personnel, réunion avec un client, traitement d'une plainte, assemblée annuelle, comité, conseil d'administration);

- **Identifier les étapes de la réunion formelle**
  - ouvrir la réunion (présentations, accueil et prise en note des absences);
  - approuver l'ordre du jour;
  - lire et approuver le procès-verbal de la réunion précédente;
  - discuter des points à l'ordre du jour;
  - prendre une décision, présenter une requête, faire une proposition;
  - voter;
  - lever la séance (résumer, remercier et prendre congé);
  - assurer le suivi de la réunion (mise en application des décisions);
  - préparer le procès-verbal pour la prochaine réunion.

Préparer une réunion formelle

- **Identifier le but de la réunion, les participants et leurs rôles**
- **Préparer les documents**
  L'ordre du jour, les documents complémentaires, le procès-verbal de la dernière réunion.
- **Organiser la logistique**
  La salle, le matériel audiovisuel, les pauses-café et les repas, les documents.
- **Convoquer les participants**
  Envoyer une convocation sous forme de lettre ou de courriel.

Identifier les tâches liées aux réunions formelles

- **Présider/animer**
  - planifier l'ordre du jour
  - identifier les personnes qui accompliront les diverses tâches;
  - ouvrir la réunion;
  - annoncer chaque sujet et le temps accordé;
  - faciliter la discussion (rester neutre, permettre l'expression de tous les points de vue, reprendre la parole, rappeler les objectifs, gérer les conflits, faire face aux dérangements, résumer, clarifier, conclure);
  - établir la date de la prochaine réunion;
  - assigner les tâches pour la mise en œuvre des décisions prises;
  - clore la réunion;
  - évaluer la réunion (atteinte des objectifs de la réunion).

Ressources d'apprentissage

Ces ressources peuvent servir de référence pour complémenter l'unité.

Capacité de raisonnement (p.361)

Stratégies de communication – voir l'unité 5 (p.139)

Discussions et débats (p.363)

Écoute active – voir l'unité 17 (p.283)

Gestion du temps (p.366)

Prise de notes – voir l'unité 1 (p.90)

Responsa-bilisation (p.368)

Techniques de présentations orales – voir l'unité 15 (p.259)

- **Prendre des notes pour ensuite rédiger un procès-verbal**
  - distribuer les documents appropriés avant la réunion (p. ex. procès-verbal de la dernière réunion, ordre du jour de la réunion, documents relatifs à la réunion);
  - prendre note de ce qui se dit au cours de la réunion;
  - consulter le président;
  - rédiger le procès-verbal :
    - nom du groupe, de l'association, du comité, du conseil;
    - titre de la réunion;
    - date, heure et lieu de la réunion;
    - liste des personnes présentes, absentes et invitées (par ordre alphabétique);
    - vérification du quorum (lorsque cette condition est requise);
    - nom de la personne qui assume la présidence et la prise de note;
    - lecture et adoption de l'ordre du jour;
    - lecture (s'il y a lieu) et adoption du procès-verbal de la dernière réunion;
    - points à l'ordre du jour;
    - questions diverses;
    - date, heure et lieu de la prochaine réunion;
    - clôture de la séance.
  - distribuer le procès-verbal avant la prochaine réunion.

Participer à des réunions formelles

- **Respecter le protocole.** Arriver à l'heure, respecter les droits de chaque participant, obtenir le droit de parole, laisser la parole à quelqu'un d'autre, soumettre une proposition, proposer un amendement.

Suggestions de mises en situation et de thèmes

Les suggestions suivantes peuvent être utilisées pour créer diverses mises en situations.

Dans la communauté

Simuler une réunion ou une assemblée générale annuelle :

- d'un conseil d'administration (p. ex. d'un condominium, d'un organisme de charité, d'une coopérative d'habitation, d'une garderie);
- d'un organisme communautaire;
- d'un comité de bénévoles;
- de candidats à une élection;
- d'un conseil municipal;
- d'un comité consultatif;
- d'un comité de parents.

En situation d'emploi

Simuler une réunion :

- d'un comité de santé et de sécurité au travail;
- de représentants syndicaux;
- de l'exécutif d'un syndicat;
- du personnel d'une entreprise.

En situation de formation

Simuler une réunion :

- d'une association étudiante;
- d'un comité étudiant (p. ex. antiracisme, évènement spécial, bulletin des étudiants);
- d'un groupe de pression (p. ex. coupure de service, augmentation des frais de scolarité).

Les thèmes suivants peuvent servir à approfondir d'autres habiletés en français langue seconde.

Services communautaires et gouvernementaux (p.355)

- simuler des réunions formelles d'organismes communautaires, d'organisations sans but lucratif, d'écoles, de centres communautaires ou de groupes de revendication (p. ex. assemblée annuelle, conseil d'administration ou réunion d'un comité);
- jouer le rôle d'un politicien, d'un candidat à une élection ou d'un membre d'une organisation ou d'un groupe communautaire et simuler des réunions formelles (p. ex. pour prendre des décisions, pour élire un représentant, pour informer, pour débattre d'un sujet);
- simuler la préparation de réunions formelles pour un organisme communautaire ou culturel (p. ex. identifier les participants, préparer l'ordre du jour, identifier le lieu, organiser la logistique).

Emploi (p.342)

- simuler différents types de réunions formelles en milieu de travail (p. ex. partage d'information, prise de décision, résolution de problème) et assumer divers rôles tels que président, animateur, secrétaire et participant. Pratiquer des fonctions langagières (p. ex. suggérer, donner son opinion, faire un breffage, exprimer son accord ou son désaccord);
- simuler la préparation d'une réunion formelle : préparer une liste de contrôle pour la logistique, l'ordre du jour et la lettre de convocation.

Exemples de tâches, CLIC 5

Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « Objectifs terminaux par niveau » (p.59).

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Simuler un échange entre des participants avant le début d'une réunion formelle (p. ex. réunion provinciale, assemblée générale annuelle, comité interprovincial). Se présenter, identifier sa fonction et son employeur, entretenir une courte conversation d'usage.	NCLC 6 – I : Amorcer, soutenir et conclure une courte conversation formelle d'usage.
2. Présenter un formateur dans le cadre d'un atelier de formation. Annoncer le contenu de la présentation. Remercier l'invité une fois la présentation terminée.	NCLC 6 – I : Présenter une personne de manière formelle à un petit groupe connu (p. ex. un invité, un conférencier).
3. Écouter un extrait d'un enregistrement d'une réunion formelle (p. ex. conseil municipal, commission d'enquête). Identifier les humeurs et attitudes des participants et justifier.	NCLC 6 – I : Reconnaître, grâce à certains signes, l'humeur ou l'attitude des participants.
4. Lire un texte de 2 ou 3 paragraphes sur les procédures de réunions formelles. Répondre à des questions de compréhension.	NCLC 5 – IV : Montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif modérément complexe d'une longueur de 2 ou 3 paragraphes sur un sujet connu.
5. Lire un texte sur le rôle d'un président d'assemblée. Répondre à des questions de compréhension.	NCLC 5 – IV : Montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif modérément complexe d'une longueur de 2 ou 3 paragraphes sur un sujet connu.
6. Compléter un formulaire de demande de remboursement de frais de voyage encourus lors de la participation à une conférence dans son domaine d'expertise.	NCLC 5 – III : Remplir des formulaires.
7. À l'aide d'un traitement de texte, écrire une invitation à une réunion formelle. Inclure les directions pour se rendre à la réunion.	NCLC 5 – I : Transmettre des messages personnels ou y répondre à l'aide d'une courte lettre, d'une note formelle ou d'un courriel pour lancer des invitations ou y donner suite, faire des mises à jour rapides ou exprimer des sentiments.
8. Écrire un courriel à une nouvelle personne rencontrée lors d'une réunion. Exprimer son intérêt professionnel à rester en contact avec cette personne.	NCLC 5 – I : Transmettre des messages personnels ou y répondre à l'aide d'une courte lettre, d'une note formelle ou d'un courriel pour lancer des invitations ou y donner suite, faire des mises à jour rapides ou exprimer des sentiments.

Exemples de tâches, CLIC 6

Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « Objectifs terminaux par niveau » (p.59).

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Dans le contexte d'une conférence, simuler la présentation d'un conférencier. Donner son titre, faire une courte biographie, présenter ses principales réalisations et annoncer le sujet de sa présentation.	NCLC 7 – I : Présenter un invité ou un conférencier de manière formelle à un grand groupe de personnes connues.
2. Simuler une réunion d'urgence pour réorganiser le travail à la suite du départ imprévu d'un membre de l'équipe. Choisir un animateur, identifier les priorités, consulter le groupe en ce qui a trait à la prise en charge des tâches urgentes et établir les échéances.	NCLC 7 – III : Faire une suggestion détaillée quant à la façon de résoudre un problème urgent ou d'apporter des améliorations.
3. Simuler une réunion de breffage durant laquelle chaque apprenant résume une entrevue radiophonique ou télévisuelle.	NCLC 7 – IV : Faire un résumé ou un compte-rendu des principaux éléments d'un exposé présenté par une autre personne.
4. Écouter des instructions sur la planification d'une réunion formelle. Prendre des notes et préparer une liste de vérification.	NCLC 7 – II : Comprendre des ensembles de consignes se rapportant à des tâches techniques et non techniques simples. NCLC 6 – II : Prendre des notes en partant d'un exposé oral ou d'une page d'information écrite.
5. Lire le procès-verbal d'une réunion d'un conseil d'administration (p. ex. association, conseil scolaire, garderie, comité de parents) et répondre à des questions de compréhension.	NCLC 6 – IV : Montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif modérément complexe d'une page sur un sujet familier.
6. Chercher des sites Web sur la rédaction de procès-verbaux et identifier les principaux éléments du procès-verbal.	NCLC 6 – IV : Trouver et comparer 2 ou 3 renseignements dans un document de référence électronique et y accéder.
7. À partir du site Web de Service Canada, remplir un formulaire d'intérêt pour l'apprenant (voir la liste des sites Web à la fin de l'unité).	NCLC 6 – III : Remplir des formulaires modérément complexes.
8. Écrire un courriel à un collègue de travail pour lui offrir de l'aide pour la préparation de la réunion annuelle de la compagnie. Indiquer le type d'aide offert (p. ex. logistique, rédaction, préparation de documents).	NCLC 6 – I : Transmettre des messages personnels et y répondre à l'aide d'un courriel, d'une courte lettre ou d'une note formelle dans le but d'offrir des félicitations, des remerciements, des excuses ou de l'aide.

Exemples de tâches, CLIC 7

Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « Objectifs terminaux par niveau » (p.59).

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Simuler une réunion ayant pour but d'instaurer un système de primes au rendement dans une équipe de travail. Le groupe doit choisir un animateur et discuter des avantages et des inconvénients de telles primes et prendre une décision quant à l'implantation d'un tel système.	NCLC 8 – I : Gérer la conversation. Vérifier la compréhension. Employer plusieurs stratégies pour soutenir la conversation. Réagir à une plainte ou à un conflit mineur.
2. Simuler une réunion pour résoudre un problème (p. ex. tensions dans le groupe dues au refus d'un employé de faire des heures supplémentaires ou à l'absence d'une personne-ressource importante). Présenter le problème, identifier et discuter des solutions possibles. Choisir la solution la plus appropriée.	NCLC 8 – III: Signaler des problèmes et des solutions dans un domaine familier. NCLC 8 – IV : Discuter de choix possibles.
3. Simuler un débat sur les réunions en milieu de travail (p. ex. les réunions sont une perte de temps, pour ou contre l'obligation de s'exprimer pendant les réunions). Identifier un animateur.	NCLC 8 – IV : Prendre part à un débat, à une discussion ou à une rencontre sur une question ou sur un sujet abstrait familier. Exprimer et analyser des opinions et des sentiments.
4. Simuler une réunion entre un superviseur et un employé pendant laquelle on doit discuter du problème d'absentéisme de l'employé et y trouver une solution.	NCLC 8 – IV : Demander et fournir de l'information détaillée se rapportant à des besoins d'ordre personnel, à une variété d'activités quotidiennes et aux exigences habituelles du travail.
5. À partir d'un texte sur des normes de conduite s'appliquant à des fonctionnaires, des membres d'une association ou d'un regroupement, formuler 3 ou 4 recommandations pour aider le personnel à suivre ou à respecter des normes de conduite (chercher le terme « normes de conduite » à l'aide d'un moteur de recherche).	NCLC 8 – III : Relever des données explicites et de l'information implicite dans des textes dans lesquels sont énoncés des solutions ou des recommandations, des propositions écrites, des règlements, des lois ou des normes de conduite.
6. Chercher de l'information en ligne sur les normes du travail au Canada ou dans une province spécifique (p. ex. heures de travail, jours fériés). Présenter un résumé au groupe.	NCLC 8 – IV : Trouver un certain nombre de renseignements dans un document de référence électronique et y accéder. NCLC 8 – IV : Demander et fournir de l'information détaillée se rapportant à des besoins d'ordre personnel, à une variété d'activités quotidiennes et aux exigences habituelles du travail.
7. Écrire un courriel à un collègue pour clarifier sa perception d'un conflit mineur qui a eu lieu lors d'une réunion. S'excuser.	NCLC 8 – I : Transmettre des messages personnels ou y répondre à l'aide d'un courriel, d'une courte lettre ou d'une note formelle dans le but de tirer au clair une situation, de résoudre un conflit mineur [...].
8. Rédiger l'ordre du jour d'une réunion qui a eu lieu à partir du procès-verbal de cette réunion (p. ex. conseil municipal, assemblée annuelle d'une association).	NCLC 7,8 – II : Noter les grandes lignes d'un long texte ou en faire le résumé.

Points de langue et auto-apprentissage

Les enseignants devraient adapter le contenu linguistique aux besoins des apprenants et selon les exigences des tâches de chaque niveau. Les listes qui suivent ne sont que des exemples.

Points de langue

Vocabulaire et expressions

- Vocabulaire et expressions relatifs aux réunions formelles :
  Consensus, ordre du jour, président, questions diverses, temps accordé, quorum, procès-verbal, questions découlant du procès verbal, suite à donner (action), regrets, excuses, résolution.
- Expressions relatives aux réunions :
  Adopter un règlement, ajouter une question à l'ordre du jour, appuyé par, convoquer une réunion, être présent, être représenté, inscrire au procès-verbal, la séance est levée, ouvrir une séance, passer au vote, présenter une motion, présenter une proposition.

Grammaire

- La voix passive : avoir + été + participe passé, être + participe passé
  Il a été décidé, le règlement a été approuvé, la réunion est convoquée par, le contrat doit être rédigé par...
- Verbe de forme impersonnelle suivi du subjonctif pour exprimer l'importance ou l'urgence :
  Il est important que nous prenions une décision..., il est urgent que nous réagissions...

Autre

- Le langage non verbal :
  Expressions faciales, silences (réflexion, respect, indifférence, ennui, incompréhension, arrogance) gestes et attitudes (sourire, hochement de la tête, roulement des yeux, sourcils froncés, yeux écarquillés), ton de la voix, rythme de l'élocution, posture.

Auto-apprentissage

Pour approfondir ses connaissances, l'apprenant peut :

- chercher en ligne et lire des procès-verbaux de réunions d'associations, de débats parlementaires et de réunions de conseils municipaux et scolaires;
- regarder des débats parlementaires à la télévision.

Pour la mise en pratique, l'apprenant peut :

- créer un conseil étudiant;
- se joindre à l'association des parents de l'école de ses enfants;
- assister à l'assemblée générale annuelle d'un groupe communautaire.

Au sein de sa communauté, l'apprenant peut :

- se joindre à un groupe de bénévoles.

Activités d'enrichissement et ressources pour l'enseignant

Activités d'enrichissement

- présenter le protocole et les procédures d'une réunion formelle, les comparer à ceux d'autres types de réunions, faire ressortir les différences et les ressemblances;
- présenter les stratégies pour gérer les participants difficiles (p. ex. les participants agressifs, ceux qui interrompent régulièrement, ceux qui sont négatifs);
- présenter le langage non verbal en situation de réunion (p. ex. sourire, poignée de main, regard);
- présenter les stratégies de compromis pour atteindre un consensus et les mettre en pratique en salle de classe (p. ex. choisir les sujets des prochains cours à partir de l'analyse des besoins, choisir une excursion ou une sortie éducative);
- pratiquer la prise de notes pour préparer des comptes-rendus et des procès-verbaux à partir d'enregistrement de sessions parlementaires;
- organiser une visite au parlement pour assister à une séance parlementaire;
- utiliser des formulaires disponibles en ligne pour préparer des ordres du jour et des procès-verbaux.

Ressources

Documents authentiques :

- fichiers balados de réunions formelles;
- manuels, guides et matériel de formation sur les réunions efficaces et les procédures de réunions préparés par des groupes communautaires;
- procès-verbaux disponibles en ligne;
- ordres du jour disponibles en ligne.

Livres :

- BOISVERT, Daniel, François COSSETTE et Michel POISSON. *Animation des groupes*, Montréal, Presses inter-universitaires, 2005, 324 p.
- BOISVERT, Daniel, François COSSETTE et Michel POISSON. *Animateur compétent, groupes efficaces*, Montréal, Presses interuniversitaires, 2002, 402 p.
- DUFOUR, Hélène, *À l'ordre du jour – Réunion d'affaires*. Montréal, Chenelière Éducation, 2000.

Sites Web :

- *Fédération des comités de parents du Québec :*
  http://www.fcpq.qc.ca/docs/fr/formation/fascicule22_fr.pdf. Consulté le 21 mars 2009.
  Conseils, documentation, références sur la procédure d'une assemblée délibérante.
- *Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international Canada :*
  http://www.international.gc.ca/ypi-jpi/pdf/Conducting_Effective_Meetings-fr.pdf. Consulté le 21 mars 2009.
  Ce site traite de tous les aspects de la réunion efficace.
- *Ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales de l'Ontario :*
  http://www.omafra.gov.on.ca/french/rural/facts/96-020.htm#proces. Consulté le 21 mars 2009.
  Ce site Web fournit de l'information sur la conduite de réunion efficace, la rédaction de procès-verbaux ainsi que des exemples et des formulaires.

- *Office québécois de la langue française :* http://66.46.185.79/bdl/gabarit_bdl.asp?Th=1&Th_id=276&niveau. Consulté le 21 mars 2009. Exemples de documents relatifs à la tenue de réunions (avis de convocation, comptes-rendus, ordre du jour, procès-verbaux, documents relatifs à la prise de notes).
- *Ressources humaines et Développement des compétences Canada :* http://www.rhdcc.gc.ca/fra/competence/competences_essentielles/generale/outils_travail_veritables.shtml. Consulté le 21 mars 2009. Collection de documents authentiques utilisés en milieu de travail. Documents classés en fonction des Niveaux de compétence linguistique canadiens.

Mots clés pour la recherche sur Internet :

- Réunion formelle
- Réunion efficace
- Rédiger un procès-verbal
- Procès verbal (pour obtenir des exemples de procès verbaux en ligne permettant d’élaborer des tâches).

Protocole téléphonique

UNITÉ 19 : Conversations téléphoniques à caractère personnel 304

UNITÉ 20 : Conversations téléphoniques à caractère professionnel 315

UNITÉ 19

Conversations téléphoniques à caractère personnel

Introduction

Être en contact avec nos proches est souvent l'une de nos priorités. Bien que le téléphone soit un excellent moyen de communication pour permettre ce contact, il est souvent utilisé à d'autres fins. Plusieurs personnes s'en servent pour prendre des rendez-vous, faire des transactions bancaires, laisser ou vérifier des messages, etc.

Au téléphone, la courtoisie est de mise. C'est pourquoi il existe au Canada un protocole téléphonique qu'il est recommandé de suivre.

L'unité 19 définit les règles de bon usage du téléphone. Des procédures pour engager et conclure une conversation téléphonique, noter des messages et utiliser des services téléphoniques sont présentées. À la fin de l'unité, l'apprenant sera en mesure de prendre part à des conversations téléphoniques tout en respectant un protocole approprié.

Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC)

*La liste suivante établit la correspondance entre les niveaux du CLIC et quelques compétences clés des NCLC. Cette sélection, faite en fonction de l'unité « **Conversations téléphoniques à caractère personnel** », n'est pas exhaustive. Les enseignants peuvent consulter les « Objectifs terminaux par niveau » pour identifier d'autres compétences pertinentes.*

CLIC 5

- **NCLC 6 – I :** Prendre ou annuler un rendez-vous.
- **NCLC 6 – I :** Prendre des messages téléphoniques comportant de 3 à 5 renseignements.
- **NCLC6 – III :** Formuler une demande d'un article.
- **NCLC6 – IV :** Décrire une marche à suivre simple.
- **NCLC 5 – II :** Prendre des messages téléphoniques en direct ou à partir d'un message enregistré. Les messages comprennent de 5 à 7 renseignements.

CLIC 6

- **NCLC 7 – I :** Exprimer de la gratitude, de la satisfaction ou des souhaits; formuler une plainte; faire part d'une déception ou d'un mécontentement. Réagir convenablement lorsque l'interlocuteur fait de même.
- **NCLC 7 – I :** Prendre et laisser des messages téléphoniques comportant de 5 à 7 éléments.
- **NCLC 7 – IV :** Demander ou donner de l'information détaillée se rapportant à des besoins d'ordre personnel, à une variété d'activités quotidiennes et aux exigences habituelles du travail.
- **NCLC 7 – II :** Comprendre des instructions simples au téléphone.
- **NCLC 7 – II :** Comprendre des messages simples laissés sur un répondeur (de 5 à 7 renseignements).

CLIC 7

- **NCLC 8 – I :** Employer plusieurs stratégies pour soutenir la conversation.
- **NCLC 8 – I :** Prendre part à de brèves conversations téléphoniques d'une façon professionnelle.
- **NCLC8 – IV :** Discuter de choix possibles.
- **NCLC8 – IV :** Demander et fournir de l'information détaillée se rapportant à des besoins d'ordre personnel, à une variété d'activités quotidiennes et aux exigences habituelles du travail.
- **NCLC 7 – II :** Prendre en note de longs messages téléphoniques provenant de lignes d'information publiques ou de messages de boîtes vocales donnant de 7 à 10 éléments d'information.
- **NCLC 8 – II :** Prendre en note des consignes (sur un procédé ou un processus) données pendant une démonstration en direct, au téléphone ou tirées de matériel audio ou vidéo.

Suggestions pour l'élaboration de l'unité

Les éléments suivants peuvent servir de points de départ pour la planification des leçons.

Recevoir un appel

- **Répondre au téléphone.** Répondre en souriant, saluer, demander à l'appelant de s'identifier (s'il n'est pas connu), acheminer un appel, offrir de prendre un message, indiquer s'il s'agit d'un mauvais numéro, répondre à un appel non sollicité, accepter ou refuser un appel à frais virés.
- **Prendre part à un appel.** Écouter attentivement, maintenir la conversation, confirmer la compréhension, clarifier, demander de répéter, demander des explications, prendre des notes (si nécessaire), mettre fin à un appel non désiré de façon polie.
- **Prendre note d'un message.** Noter les informations importantes (nom, numéro de téléphone, date et heure de l'appel, suivi à faire), confirmer les informations notées (p. ex. répéter ou demander de répéter les informations, faire épeler).
- **Enregistrer un message d'accueil.** Être courtois (saluer, remercier), bien articuler, avoir un bon débit, composer un message clair et concis (d'au plus15 secondes), confirmer le numéro appelé, inviter à laisser un message, ne pas abuser des effets sonores, réécouter son message.

Téléphoner

- **Préparer un appel.** Formuler le but de son appel : demander et donner de l'information, prendre ou annuler un rendez-vous, changer la date et l'heure d'un rendez-vous, confirmer un rendez-vous, placer une commande, faire une réservation, porter plainte, faire un appel d'urgence. Préparer les questions et l'information pertinentes. Se préparer à prendre des notes.
- **Engager une conversation téléphonique.** Saluer, se présenter, demander de parler à quelqu'un, se présenter à nouveau (dans le cas d'un appel qui a été acheminé), exposer l'objet de son appel.
- **Prendre part à une conversation téléphonique.** Maintenir la conversation, confirmer sa compréhension, poser des questions, clarifier, demander des explications, écouter activement, interrompre et gérer les interruptions, utiliser le registre de langue approprié, prendre des notes, conclure l'appel.
- **Laisser un message.** Donner de l'information personnelle : nom, numéro de téléphone et raison de l'appel. Demander un suivi (p. ex. demander de rappeler, d'envoyer un courriel, de fournir de l'information ou de répondre à une invitation). Terminer le message : répéter ses coordonnées, remercier et saluer.
- **Utiliser un système téléphonique automatisé (système de messagerie vocale et répondeur).** Suivre les consignes, sélectionner les informations pertinentes, prendre des notes.
- **Gérer les mises en attente et les erreurs de communication.** (p. ex. bris de la communication, acheminement au mauvais numéro, friture sur la ligne).
- **Conclure une conversation téléphonique.** Remercier et prendre congé.

Ressources d'apprentissage

Ces ressources peuvent servir de référence pour complémenter l'unité.

Écoute active – voir l'unité 17 (p.283)

Prise de notes – voir l'unité 1 (p.90)

Stratégies de communication – voir l'unité 5 (p.139)

Utiliser les services téléphoniques

- **Comprendre les contrats de service de téléphones résidentiels et de cellulaires.**
- **Comprendre et comparer des forfaits téléphoniques** (p. ex. téléphone cellulaire, appels interurbains, Internet)
- **Repérer des numéros de téléphone dans des annuaires électroniques ou imprimés.**
- **Comprendre les factures de service téléphonique.**
- **Gérer des comptes à partir de son téléphone.** (p. ex. compte téléphonique, compte bancaire).

Faire preuve de courtoisie au téléphone

- **Préparer son appel.** Avoir du papier et un stylo sous la main pour prendre des notes au besoin, préparer les documents nécessaires, s'installer dans un endroit tranquille.
- **Assurer une communication claire.** Débit modéré, bonne articulation.
- **Être courtois.** Appeler à des heures convenables, se présenter, dire son nom lentement, vouvoyer si l'interlocuteur est un inconnu, demander si l'interlocuteur est disposé à recevoir l'appel, proposer de rappeler si la conversation s'annonce longue, ne pas interrompre, ne pas prendre d'autres appels, enregistrer un court message sur son répondeur, s'excuser d'avoir composé un mauvais numéro, saluer à la fin d'un appel.
- **Respecter le protocole du téléphone cellulaire**. Éteindre son cellulaire lorsque c'est obligatoire (p. ex. en avion). Couper la sonnerie dans les endroits qui exigent le silence (p. ex. au cinéma, à la bibliothèque). Utiliser le mode « vibreur » dans les endroits publics. S'excuser si on doit interrompre une conversation pour répondre à un appel. Se retirer dans un endroit privé lors d'une conversation à caractère personnel ou d'une dispute. Parler à voix basse.

Suggestions de mises en situation et de thèmes

Les suggestions suivantes peuvent être utilisées pour créer diverses mises en situations.

Dans la communauté

Simuler un appel pour :

- prendre un rendez-vous chez le médecin, le coiffeur, le comptable;
- demander de l'information à un marchand sur un produit ou un service;
- faire un suivi auprès d'un conseiller du service à la clientèle au sujet d'articles commandés;
- écouter le message d'un système téléphonique automatisé pour obtenir de l'information sur les horaires de services de transport en commun (p. ex. autobus, train, avion);
- placer une commande;
- laisser un message à l'école de son enfant;
- répondre à des appels de sollicitation et de télémarketing;
- faire une réservation à un restaurant, à une salle de spectacle ou à une agence de voyage;
- faire un appel à frais virés, un appel conférence ou un appel avec l'assistance d'un téléphoniste;
- signaler un vol, une entrée par infraction ou du bruit dans le quartier;
- prendre note d'un message pour un membre de la famille ou pour un colocataire;
- laisser un message à un ami pour lui demander de ses nouvelles;
- se plaindre d'un service public (p. ex. téléphone, électricité, cueillette des vidanges);
- discuter avec son professeur du comportement de son enfant en salle de classe;
- vérifier les informations relatives à son compte bancaire et à une carte de crédit;
- obtenir des services de dépannage informatique;
- remercier quelqu'un de son aide;
- renouveler une prescription à la pharmacie;
- effectuer des opérations bancaires personnelles (p. ex. payer des comptes, transférer de l'argent);
- répondre à des questions d'enquête.

Les thèmes suivants peuvent servir à approfondir d'autres habiletés en français langue seconde.

Banque, service à la clientèle et téléphone (p.331)

- appeler les institutions bancaires pour obtenir de l'information sur les heures d'ouverture, la localisation, les services;
- simuler un appel pour rapporter la perte ou le vol d'une carte de crédit;
- simuler l'appel d'un agent de recouvrement pour des comptes non-payés;
- simuler un appel pour prendre rendez-vous avec un conseiller en investissement pour obtenir de l'information sur les régimes enregistrés d'épargne retraite (REER).

Services communautaires et gouvernementaux (p.355)

- appeler des lignes d'information (INFO) de divers niveaux de gouvernements pour obtenir de l'information sur des sujets d'intérêt (p. ex. soins, santé, environnement);
- appeler des agences communautaires pour obtenir de l'information sur leurs services.

Déplacements et transports (p.337)

- appeler des agences de voyage pour obtenir des détails au sujet d'un voyage et pour comparer le coût et d'un voyage;
- appeler les lignes d'information sur l'état des routes (p. ex. état des routes de sa région ou des autoroutes de sa province).

Exemples de tâches, CLIC 5

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Simuler un appel pendant lequel on doit prendre, annuler ou remettre un rendez-vous chez le coiffeur.	NCLC 6 – I : Prendre ou annuler un rendez-vous.
2. Par groupe de 2, simuler des appels pendant lesquels on doit laisser et prendre des messages personnels pour un colocataire ou un membre de la famille (p. ex. quelqu'un qui demande à être rappelé, un bureau de médecin qui appelle pour confirmer un rendez-vous). Prendre note du message.	NCLC 6 – I : Prendre des messages téléphoniques comportant de 3 à 5 renseignements. NCLC 5 – II : Prendre des messages téléphoniques en direct ou à partir d'un message enregistré. Les messages comprennent de 5 à 7 renseignements.
3. Simuler un appel à un magasin pendant lequel on doit vérifier la disponibilité d'un produit.	NCLC 6 – III : Formuler une demande d'un article.
4. Simuler un appel pendant lequel on doit commander un article dans un catalogue.	NCLC 6 – III : Formuler une demande d'un article.
5. Écouter un message téléphonique qui donne des consignes au sujet d'un test médical (p. ex. lieu et heure du rendez-vous, information sur la façon de se préparer au test).	NCLC 6 – II : Comprendre un ensemble de consignes même lorsqu'elles ne sont pas toutes présentées en style télégraphique; l'ordre ou la séquence doit être inféré à partir du discours.
6. Écouter des enregistrements de conversation téléphonique et identifier l'humeur et l'attitude des interlocuteurs.	NCLC 6 – I : Reconnaître, grâce à certains signes, l'humeur ou l'attitude des participants.
7. Lire les instructions pour utiliser les options d'un téléphone cellulaire (p. ex. utilisation de la messagerie textuelle, téléchargement d'une sonnerie, acheminement d'un appel). Expliquer les étapes à suivre à un collègue.	NCLC 5 – II : Comprendre et suivre une série de consignes écrites modérément complexes de 7 à 10 étapes. NCLC 6 – IV : Décrire une marche à suivre simple.
8. Écrire une note à un colocataire pour lui transmettre un message pris à partir d'une messagerie vocale (p. ex. suivi sur une pièce d'équipement informatique commandée). Prendre note de toutes les informations pertinentes (p. ex. nom, numéro de téléphone, nom de la compagnie, date de l'appel, coûts, heures d'ouverture du commerce).	NCLC 5 – II : Prendre des messages téléphoniques en direct ou à partir d'un message enregistré. Les messages comprennent de 5 à 7 renseignements.

Exemples de tâches, CLIC 6

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Simuler un appel pendant lequel on doit organiser une sortie de groupe (p. ex. visite au musée). S'informer des visites organisées, du prix d'entrée, des possibilités de réservation et des modes de paiement. Prendre des notes et présenter les résultats au groupe. Choisir la meilleure option.	NCLC 7 – IV : Demander ou donner de l'information détaillée se rapportant à des besoins d'ordre personnel, à une variété d'activités quotidiennes et aux exigences habituelles du travail.
2. Simuler un appel pendant lequel on doit remercier quelqu'un d'avoir posé un geste gentil (p. ex. retourner une passe d'autobus ou un portefeuille perdu, préparer un repas ou donner un cadeau).	NCLC 7 – I : Exprimer de la gratitude, de la satisfaction ou des souhaits […].
3. Simuler un message téléphonique pendant lequel on doit inviter des amis à un repas partage. Donner les informations nécessaires (p. ex. nom, numéro de téléphone, date et heure de la rencontre, type de repas).	NCLC 7 – IV : Demander ou donner de l'information détaillée se rapportant à des besoins d'ordre personnel, à une variété d'activités quotidiennes et aux exigences habituelles du travail.
4. Répondre à un appel destiné à un membre de la famille ou à un colocataire. Prendre note du message et confirmer les détails.	NCLC 7 – I : Prendre et laisser des messages téléphoniques comportant 5 à 7 éléments.
5. Appeler la compagnie qui offre le service d'autobus de sa ville pour obtenir de l'information sur une destination précise. Prendre des notes et marquer le trajet sur une carte.	NCLC 7 – II : Comprendre des instructions simples au téléphone.
6. Appeler un système téléphonique automatisé de transport en commun (train, autobus, avion) pour obtenir de l'information sur les horaires et le coût d'un déplacement.	NCLC 7 – II : Comprendre des messages simples laissés sur un répondeur (de 5 à 7 renseignements).
7. Lire un texte sur un sujet relié au téléphone (p. ex. l'étiquette, les appels obscènes, le harcèlement téléphonique). Répondre à des questions de compréhension.	NCLC 6 – IV : Montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif modérément complexe d'une page sur un sujet familier.
8. Écrire 1 ou 2 paragraphes pour raconter l'histoire d'une conversation téléphonique farfelue (p. ex. sa première expérience d'utilisation du téléphone au Canada).	NCLC 6 – IV : Rédiger 1 ou 2 paragraphes pour raconter une séquence d'évènements connus [...].

Exemples de tâches, CLIC 7

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Simuler un appel pendant lequel on doit répondre à une offre reçu par la poste (p. ex. ajout de service d'un fournisseur de services, offre d'une nouvelle carte de crédit). Demander de l'information sur le contenu de la lettre.	NCLC 8 – I: Prendre part à de brèves conversations téléphoniques d'une façon professionnelle. NCLC 8 – I: Employer plusieurs stratégies pour soutenir la conversation.
2. À partir d'une publicité dans un journal ou sur un site Web, appeler une agence de voyage pour obtenir de l'information sur des destinations vacances. Préparer des questions et prendre des notes.	NCLC 8 – IV : Discuter de choix possibles.
3. Appeler une ligne d'assistance téléphonique (p. ex. pour les immigrants, pour les locataires, pour les fumeurs). Présenter son problème et prendre note des informations reçues.	NCLC 8 – IV : Demander et fournir de l'information détaillée se rapportant à des besoins d'ordre personnel, à une variété d'activités quotidiennes et aux exigences habituelles du travail.
4. Simuler un appel pendant lequel on doit vendre un abonnement ou offrir un service (p. ex. centre de conditionnement physique, nettoyage de tapis).	NCLC 8 – I: Prendre part à de brèves conversations téléphoniques d'une façon professionnelle.
5. Simuler une conversation téléphonique entre 2 amis pendant lequel on doit expliquer comment utiliser un appareil (p. ex. un téléphone cellulaire, un lecteur de cédérom, une clé USB pour sauvegarder des fichiers, un magnétoscope).	NCLC 8 – II : Suivre un ensemble de consignes en plusieurs étapes sur des tâches techniques et non techniques pour l'exécution de processus ou de procédés connus.
6. Chercher de l'information en ligne sur les forfaits offerts par des compagnies de téléphones cellulaires. Comparer les types d'appels, le nombre d'appels, la région desservie, les tarifs et les offres spéciales.	NCLC 8 – III : Relever 3 ou 4 renseignements dans des textes non continus modérément complexes et établir des liens.
7. Dresser une liste des étapes à suivre pour démarrer une communication audio (p. ex. Skype ou Google Talk).	NCLC 8- II : Prendre en note des consignes (sur un procédé ou un processus) données pendant une démonstration en direct, au téléphone ou tirées de matériel audio ou vidéo.
8. À partir d'une ligne téléphonique d'information publique, prendre des notes sur les principaux points et les détails relatifs à un sujet d'intérêt (p. ex. ligne INFO de Service Ontario). Résumer les informations pour le groupe.	NCLC 7- II: Prendre en note de longs messages téléphoniques provenant de lignes d'information publiques ou de messages de boîtes vocales donnant de 7 à 10 éléments d'information.

Points de langue et auto-apprentissage

Les enseignants devraient adapter le contenu linguistique aux besoins des apprenants et selon les exigences des tâches de chaque niveau. Les listes qui suivent ne sont que des exemples.

Points de langue

Vocabulaire et expressions

- Vocabulaire général de la téléphonie :
  Abonné, numéro de téléphone, indicatif régional, interurbain, conférence téléphonique (appel conférence), appel à frais virés, carte d'appel, combiné, téléphone sans fil, téléphone cellulaire, téléphone à clavier, téléavertisseur, répondeur, télécopieur, télécopie, annuaire téléphonique, pages jaunes, opérateur, renseignement, message textuel « texto », mauvais numéro, étoile, dièse, poste, ligne occupée, ligne coupée. Appeler quelqu'un, téléphoner à quelqu'un, composer un numéro, recevoir un appel de quelqu'un, rappeler quelqu'un, décrocher, raccrocher, composer le 9, accepter les frais
- Accueil téléphonique :
  Allô? Oui allô? Bonjour! Oui bonjour!
- Expressions pour demander de parler à quelqu'un
  Je voudrais parler à …
- Expressions pour signaler un mauvais numéro :
  Je regrette / désolé mais vous vous êtes trompé de numéro / vous avez composé un mauvais numéro…
- Expressions pour se présenter :
  Bonjour, ici…, je m'appelle, X à l'appareil, c'est X…
- Expressions pour demander à l'interlocuteur de se présenter :
  Qui est à l'appareil? Qui parle svp? De la part de qui?
- Expressions pour demander à l'interlocuteur d'attendre :
  Un instant s'il vous plaît, ne quittez pas s'il vous plaît!
- Expressions pour prendre un message :
  Voulez-vous laisser un message? Puis-je prendre / est-ce que je peux prendre un message?
- Expressions pour prendre un rendez-vous avec un médecin, un dentiste, etc. :
  Je voudrais prendre un rendez-vous avec …, Est-ce que je pourrais / Puis-je avoir un rendez-vous avec…?,
- Expressions pour indiquer un problème de compréhension :
  Désolé, je ne comprends pas, qu'est-ce que vous voulez dire? Je ne suis pas sûre de comprendre, pourriez-vous parler plus lentement?
- Expressions pour vérifier la compréhension
  Est-ce que vous voulez dire…, si j'ai bien compris…

Grammaire

- L'interrogation formelle (utilisation du conditionnel, inversion verbe-sujet) :
  Pourrais-je / puis-je parler à, désirez-vous / voulez-vous laisser un message?
- Discours indirect pour rapporter des messages :
  Il a dit que, il demande si, il veut savoir si, il voudrait que…
- Conjonction de coordination :
  Mais, où, et, donc, car, ni, or
- Mots de transition :
  Cependant, toutefois, en plus, alors

Autres

- Le registre de langue approprié au type de communication (familier, neutre, soutenu).
- Les régionalismes (p. ex. français ontarien, français québécois, français acadien).
- Articulation, débit, ton de voix et volume appropriés pour bien se faire comprendre au téléphone.

Auto-apprentissage

Pour approfondir ses connaissances, l'apprenant peut :

- chercher des informations en ligne sur le protocole téléphonique.

Pour la mise en pratique, l'apprenant peut :

- utiliser les logiciels *Skype* et *Google Talk* pour simuler des conversations téléphoniques en salle de classe;
- enregistrer des messages d'accueil pour sa messagerie vocale et les réécouter pour les réviser et les améliorer;
- appeler des compagnies et des organisations qui ont des messages enregistrés pour mettre en pratique sa compréhension orale;
- appeler des services publics pour s'informer des heures d'ouverture, de leur adresse, de leurs services et de leur attraction vedette;
- appeler les lignes d'information de différents niveaux de gouvernement pour obtenir de l'information sur des sujets d'intérêt.

Activités d'enrichissement et ressources pour l'enseignant

Activités d'enrichissement

- présenter le protocole téléphonique du Canada et le comparer à celui du pays d'origine des apprenants;
- utiliser les expériences de conversations téléphoniques des apprenants pour élaborer des simulations et des jeux de rôles;
- faire des exercices de prononciation et de correction phonétique.

Ressources

Livres :

- CAJOLET-LAGANIÈRE, Hélène, Noëlle GUILLOTON et Martine GERMAIN. *Le français au bureau, 6e éd.*, Québec, Les Publications du Québec, 2005, 754 p. Ce guide qui traite des problèmes courants de nature linguistique offre une section sur le protocole téléphonique.

Sites Web :

- *Phonétique :* http://phonetique.free.fr/indexphonvoy.htm. Consulté le 21 mars 2009. Créé par quatre professeurs de français langue étrangère, ce site offre des exercices phonétiques gratuits ainsi que des liens menant à d'autres sites Web.
- *Centre collégial de développement de matériel didactique :* http://www.ccdmd.qc.ca/fr/materiel_allophones/?id=53. Consulté le 21 mars 2009. Répertoire Internet des meilleurs sites pour allophones en phonétique et prononciation.
- *Université Laval :* http://www.ciral.ulaval.ca/phonetique/phono/. Consulté le 21 mars 2009. Site d'information et d'exercices sur la phonétique du français parlé au Canada. Ce site fournit également une bibliographie exhaustive des études phonétiques sur le français canadien.
- *Université du Québec à Trois-Rivières :* http://www.uqtr.uquebec.ca/eif/sitographie/Prononciation.html. Consulté le 21 mars 2009. Répertoire de sites Web offrant des exercices de phonétique et de prononciation.

Mots clés pour la recherche sur Internet :

- Protocole téléphonique
- Faire bonne impression au téléphone
- Ligne d'information publique
- Phonétique
- Prononciation

UNITÉ 20

Conversations téléphoniques à caractère professionnel

Introduction

Les employés sont un reflet de l'entreprise pour laquelle ils travaillent. Lorsque ces derniers sont appelés à utiliser le téléphone, ils doivent faire preuve de professionnalisme et de courtoisie. En respectant un protocole téléphonique déterminé, ils transmettent une image positive de l'entreprise.

L'unité 20 présente des méthodes dont l'apprenant pourra se servir pour faire preuve de professionnalisme lors d'appels téléphoniques. Des techniques pour laisser et prendre des messages sont aussi abordées. Les divers renseignements formulés dans l'unité fourniront les outils nécessaires à l'apprenant pour que ce dernier puisse répondre au téléphone et faire des appels de manière professionnelle.

Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC)

La liste suivante établit la correspondance entre les niveaux du CLIC et quelques compétences clés des NCLC. Cette sélection, faite en fonction de l'unité « Conversation téléphonique à caractère professionnel », n'est pas exhaustive. Les enseignants peuvent consulter les « Objectifs terminaux par niveau » pour identifier d'autres compétences pertinentes.

CLIC 5

- **NCLC 6 – I :** Prendre ou annuler un rendez-vous.
- **NCLC 6 – I :** Signaler à son interlocuteur que l'on a compris que partiellement.
- **NCLC 6 – I :** Formuler une demande d'un article.
- **NCLC 6 – I :** Prendre des messages téléphoniques comportant de 3 à 5 renseignements.
- **NCLC 5 – II :** Prendre des messages téléphoniques en direct, à partir d'une boîte vocale ou d'un message enregistré. Les messages comprennent de 5 à 7 renseignements.

CLIC 6

- **NCLC 7 – I :** Vérifier sa compréhension.
- **NCLC 7 – I :** Reprendre la parole après une interruption.
- **NCLC 7 – I :** Changer de sujet.
- **NCLC 7 – II :** Donner des consignes claires sur une marche à suivre au sujet de tâches techniques et non techniques modérément complexes et familières.
- **NCLC 7 – I :** Prendre et laisser des messages téléphoniques comportant de 5 à 7 éléments.
- **NCLC 7 – II :** Comprendre des ensembles de consignes se rapportant à des tâches techniques et non techniques simples.
- **NCLC 7 – II :** Comprendre des instructions simples au téléphone.
- **NCLC 7 – II :** Comprendre des messages simples laissés sur un répondeur (de 5 à 7 renseignements).

CLIC 7

- **NCLC 8 – I :** Prendre part à de brèves conversations téléphoniques d'une façon professionnelle.
- **NCLC8 – III :** Signaler des problèmes et des solutions dans un domaine familier.
- **NCLC 8 – IV :** Faire un exposé visant à décrire et à expliquer une structure, un système ou un processus complexe après avoir fait une recherche à ce sujet.
- **NCLC 7 – II :** Prendre en note de longs messages téléphoniques provenant de lignes d'information publiques ou de messages de boîtes vocales donnant de 7 à 10 éléments d'information.
- **NCLC 8 – II :** Prendre en note des consignes (sur un procédé ou un processus) données pendant une démonstration en direct, au téléphone ou tirées de matériel audio ou vidéo.

Suggestions pour l'élaboration de l'unité

Les éléments suivants peuvent servir de points de départ pour la planification des leçons.

Répondre au téléphone de manière professionnelle

- **Prendre un appel au nom d'une entreprise.** Saluer, se présenter et présenter l'entreprise, offrir de l'aide, demander à son interlocuteur de se présenter et d'expliquer l'objet de son appel. Filtrer les appels (p. ex. gérer les appels non sollicités), mettre en attente et prendre des notes de façon efficace.
- **Acheminer un appel.** S'assurer d'acheminer l'appel à la bonne personne, demander poliment à l'appelant de patienter, donner à l'appelant le numéro de poste de la personne avec laquelle on le mettra en communication, gérer plusieurs appels en même temps.
- **Prendre part à un appel.** Donner et demander de l'information, expliquer, justifier, donner et recevoir des instructions, donner des conseils, faire des suggestions, prendre, annuler ou reporter un rendez-vous, résumer l'appel, confirmer l'information importante, prendre des notes, conclure, prendre congé.
- **Résoudre des problèmes et gérer des plaintes.** S'excuser, admettre une erreur, donner raison, expliquer son point de vue, demander des informations pertinentes, offrir de l'aide, suggérer des solutions, exprimer son regret, être d'accord ou en désaccord.
- **Utiliser des techniques et des stratégies professionnelles.** Répondre rapidement, parler directement dans le combiné, utiliser des techniques d'écoute active, avoir une attitude positive, manifester de l'empathie, vérifier la compréhension, parler lentement, bien articuler, utiliser un langage simple, précis et poli.
- **Enregistrer un message d'accueil efficace.** Saluer, se présenter, présenter l'entreprise ou le service, préparer un court message dans lequel on confirme que l'appelant est au bon endroit, inviter l'appelant à laisser un message, le remercier, le saluer et prendre congé. Dans le cas d'un message d'absence, donner la durée de l'absence et proposer une solution de rechange (p. ex. entrer en communication avec un collègue ou la réception),

Faire un appel de manière professionnelle

- **Préparer un appel.** Préciser l'objet de l'appel, dresser la liste des points à discuter, rassembler de l'information sur le destinataire, anticiper les questions de son interlocuteur, avoir du papier et un stylo sous la main pour prendre des notes, couper les bruits ambiants, s'installer confortablement.
- **Prendre part à un appel.** S'identifier, identifier son organisation, demander de parler à une personne, demander un service, expliquer l'objet de l'appel, faire face au filtrage des appels. Demander de l'information, adresser une demande, passer une commande, organiser et confirmer une réunion ou un rendez-vous, formuler une plainte, soulever un problème. Résumer et confirmer les détails importants (p. ex. nom, date, heure, numéro de téléphone, adresse et suivi), remercier et prendre congé.

Laisser un message et prendre note d'un message

- **Laisser un message.** Donner l'information pertinente (p. ex. nom, fonction, nom de l'entreprise, heure et date de l'appel, objet de l'appel), demander un suivi (p. ex. retourner l'appel, rappeler avec l'information, envoyer un courriel), terminer le message (répéter son nom et numéro de téléphone), remercier et saluer.
- **Prendre note d'un message.** Prendre note des informations importantes (p. ex. nom de l'appelant, fonction, nom de l'organisation, heure et date de l'appel, objet de l'appel, suivi demandé), confirmer l'information (p. ex. demander de répéter ou d'épeler), remplir un formulaire pour message téléphonique ou acheminer le message par courriel.

Ressources d'apprentissage

Ces ressources peuvent servir de référence pour complémenter l'unité.

Capacité de raisonnement (p.361)

Stratégies de communication – voir l'unité 5 (p.139)

Écoute active – voir l'unité 17 (p.283)

Gestion du temps (p.366)

Responsa-bilisation (p.368)

Prise de notes – voir l'unité 1 (p.90)

Faire preuve de courtoisie

- Répondre le plus rapidement possible (maximum de 3 sonneries), répondre avec un sourire, avoir une bonne diction, se présenter, vouvoyer son interlocuteur, utiliser le titre de civilité « Monsieur » ou « Madame » suivi du nom de famille de la personne, demander la permission de mettre l'appel en attente, éviter de faire du bruit (p. ex. papier, stylo, clavier d'ordinateur), éviter de manger en parlant, s'excuser s'il faut tousser ou éternuer. Éteindre son cellulaire pour assister aux réunions d'affaires. Si nécessaire, utiliser la fonction vibreur, s'excuser et se retirer pour prendre l'appel.

Faire preuve de professionnalisme

- Connaître l'organigramme du bureau, disposer de l'agenda des absences, limiter les appels personnels, rappeler l'interlocuteur si on s'engage à le faire, ne pas raccrocher avant son interlocuteur.

Suggestions de mises en situation et de thèmes

Les suggestions suivantes peuvent être utilisées pour créer diverses mises en situations.

En situation d'emploi :

- recevoir et acheminer des appels d'affaires;
- appeler un client d'un professionnel (p. ex. médecin, avocat, notaire, comptable) pour fixer ou remettre un rendez-vous;
- appeler pour commander des fournitures ou pour assurer le suivi d'une commande;
- appeler un autre service ou un autre département pour obtenir de l'information relative à un projet;
- gérer une plainte d'un client (p. ex. livraison en retard, produit défectueux, service inadéquat);
- faire le compte-rendu à son gestionnaire d'une conversation téléphonique avec un client ou un fournisseur de services;
- mener un sondage téléphonique pour une compagnie;
- faire de la vente par téléphone (p. ex. abonnement à un journal, nettoyage de tapis, services d'aménagement paysager);
- répondre à des appels de demande d'information sur les services et les produits offerts par une compagnie;
- laisser un message à un centre de dépannage informatique;
- appeler une compagnie pour obtenir des précisions sur une facture ou un compte impayé;
- réserver une salle ou les services d'un traiteur pour une réunion ou une activité sociale au travail;
- solliciter des dons dans le cadre d'une campagne de levée de fonds;
- répondre au téléphone au nom d'un collègue ou d'un supérieur absent;
- faire des appels pour organiser une réunion;
- répondre à une demande d'information sur les possibilités d'emploi dans une organisation;
- transmettre des messages téléphoniques par courriel;
- transmettre des instructions ou des conseils de dépannage à un collègue ou à un client (p. ex. les procédures à suivre pour installer un logiciel, pour faire une sauvegarde informatique ou pour modifier un fichier);
- discuter avec un collègue des détails d'un plan de travail ou d'un projet;
- appeler pour signaler son absence au travail;
- simuler différents rôles lors d'appels téléphoniques (p. ex. réceptionniste, soutien technique, vendeur, entrepreneur, client).

Les thèmes suivants peuvent servir à approfondir d'autres habiletés en français langue seconde.

Services communautaires et gouvernementaux (p.355)

- appeler des lignes d'information de services gouvernementaux pour obtenir de l'information sur des sujets liés au travail (p. ex. travail indépendant, congés fériés, lancement d'une entreprise) et résumer l'information.

Emploi (p.342)

- simuler des appels téléphoniques en milieu de travail et jouer différents rôles (p. ex. réceptionniste, vendeur, conseiller du service à la clientèle, soutien technique);
- simuler des appels à des services externes (p. ex. entrepreneurs ou fournisseurs de services ou de produits) pour obtenir l'information ou des services;
- simuler des conversations téléphoniques en milieu de travail (p. ex. discuter de questions liées au travail, organiser une réunion, passer une commande ou demander de l'aide).

Déplacements et transports (p.337)

- appeler des agences de voyage pour comparer le coût et les détails d'un voyage d'affaires.

Exemples de tâches, CLIC 5

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Simuler un appel pendant lequel on doit passer une commande (p. ex. commande à emporter, commande par catalogue). Prendre note des éléments importants et transmettre l'information à une troisième personne.	NCLC 6 – I : Prendre des messages téléphoniques comportant de 3 à 5 renseignements. NCLC 6 – I : Formuler une demande d'un article.
2. Simuler des appels pendant lesquels on doit annuler et reporter des rendez-vous de clients d'un professionnel qui doit s'absenter (p. ex. médecin, avocat).	NCLC 6 – I : Prendre ou annuler un rendez-vous. NCLC 6 – I : Amorcer, soutenir et conclure une courte conversation formelle d'usage.
3. Simuler un appel à un service de dépannage informatique pendant lequel on doit tenter d'obtenir de l'information (p. ex. générer des étiquettes d'adresse à l'aide du traitement de texte). Donner des instructions claires et vérifier la compréhension.	NCLC 6 – II : Donner un ensemble de consignes au sujet de la routine quotidienne; les étapes ne sont pas présentées en style télégraphique, mais en phrases enchaînées.
4. Demander à l'apprenant de remplir l'agenda d'un professionnel à partir des messages téléphoniques laissés sur sa boîte vocale.	NCLC 6 – III : Montrer que l'on comprend l'intention de l'interlocuteur et le sens de son propos lorsqu'il […] formule des demandes.
5. Écouter un enregistrement d'une plainte d'un client (p. ex. livraison en retard, facturation d'un service à la suite d'un rendez-vous annulé dans le délai requis). Suggérer des solutions et simuler la fin de la conversation.	NCLC 6 – IV : Suggérer, par inférence, une conclusion appropriée à une histoire.
6. Trouver l'adresse et le numéro de téléphone de services communautaires, de professionnels et d'entreprises dans l'annuaire téléphonique (p. ex. fournitures de bureau, services de messagerie ou d'impression).	NCLC 5 – IV : Trouver de l'information dans des tables des matières, des index et des glossaires et y accéder.
7. Répondre à des questions de compréhension sur l'organigramme d'une entreprise.	NCLC 5 – IV : Montrer sa compréhension de […] divers graphiques et schémas standard.
8. Prendre note de messages téléphoniques laissés sur le répondeur d'une entreprise. Utiliser les formulaires pour message téléphonique.	NCLC 5 – II : Prendre des messages téléphoniques en direct, à partir d'une boîte vocale ou d'un message enregistré. Les messages comprennent de 5 à 7 renseignements.

Exemples de tâches, CLIC 6

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Simuler l'enregistrement d'un message d'accueil pour une organisation. Indiquer les heures d'ouverture, l'adresse ainsi que les options d'acheminement d'appels vers différents services.	NCLC 7 – II : Donner des consignes claires sur une marche à suivre au sujet de tâches techniques et non techniques modérément complexes et familières.
2. Simuler la prise de message en direct dans une agence de voyage. Répondre de façon professionnelle. Indiquer la non-disponibilité des agents et demander au client de laisser un message. Demander les informations personnelles (nom, numéro de téléphone) et les informations sur le voyage à planifier (p. ex. destination, dates, moyens de transport, besoins d'hébergement).	NCLC 7 – I : Prendre et laisser des messages téléphoniques comportant de 5 à 7 éléments.
3. Simuler un appel pour signaler son absence au travail et indiquer les dossiers nécessitant un suivi.	NCLC 7 – IV : Demander ou donner de l'information détaillée se rapportant à des besoins d'ordre personnel, à une variété d'activités quotidiennes et aux exigences habituelles du travail.
4. Simuler un appel à un client au sujet d'une livraison. Confirmer son adresse et obtenir des directions pour se rendre chez-lui. Prendre des notes ou tracer le trajet sur une carte géographique.	NCLC 7 – II : Comprendre des instructions simples au téléphone.
5. Écouter et suivre des instructions pour enregistrer un message d'accueil sur un système de messagerie vocale.	NCLC 7 – II : Comprendre des ensembles de consignes se rapportant à des tâches techniques et non techniques simples.
6. Écouter et prendre des messages d'un système de messagerie vocale d'une entreprise. Noter le nom de l'appelant, le message ainsi que le suivi requis.	NCLC 7 – II : Comprendre des messages simples laissés sur un répondeur (de 5 à 7 renseignements).
7. Lire un guide d'utilisation d'un système de messagerie vocale. Répondre à des questions de compréhension.	NCLC 6 – II : Suivre un ensemble de consignes courantes (jusqu'à 10 étapes) qui ne sont pas présentées complètement sous forme d'une liste numérotée et où l'ordre des éléments doit être inféré.
8. Écrire une lettre aux clients d'une entreprise pour les aviser d'un changement d'adresse et leur fournir les informations pertinentes (nouvelle adresse et nouveau numéro de téléphone).	NCLC 6 – III : Transmettre des messages d affaires sous forme de notes écrites.

Exemples de tâches, CLIC 7

*Les tâches suivantes servent à la planification d'une leçon et à l'évaluation de la compétence langagière des apprenants. Pour connaître les conditions de réalisation et les indicateurs de performance liés aux compétences clés, référez-vous à la section sur les « **Objectifs terminaux par niveau** » (p.59).*

Exemples de tâches	Niveaux de compétence ciblés
1. Simuler une enquête téléphonique pendant lequel on doit identifier les préférences ou les intérêts d'un client (p. ex. destination voyage, cours de langue, service de traiteur). Préparer une série de questions et un formulaire pour noter les réponses.	NCLC 8 – I : Prendre part à de brèves conversations téléphoniques d'une façon professionnelle. NCLC 8 – I : Employer plusieurs stratégies pour soutenir la conversation.
2. Simuler un appel pendant lequel on doit fournir des informations pertinentes (p. ex. heures et lieu de départ et de retour, destination, nombre de voyageurs, activités prévues) à un remplaçant d'accompagnateur de voyage.	NCLC 8 – IV : Demander et fournir de l'information détaillée se rapportant à des besoins d'ordre personnel, à une variété d'activités quotidiennes et aux exigences habituelles du travail.
3. Lire une lettre ou un courriel de plainte de la part d'un client. Identifier la raison de l'insatisfaction du client. Appeler le client pour demander de l'information supplémentaire et lui suggérer une solution.	NCLC 8 – I : Relever des données explicites et de l'information implicite dans des notes, des courriels et des lettres modérément complexes […]. NCLC 8 – III : Suggérer ou recommander des changements dans un domaine familier.
4. Appeler un client pour lui transmettre un diagnostic, lui suggérer une réparation et lui fournir une estimation (p. ex. garage, réparateur d'appareils ménagers).	NCLC 8 – III : Signaler des problèmes et des solutions dans un domaine connu.
5. Simuler un appel à un service de dépannage informatique pendant lequel on doit obtenir de l'information liée au domaine de l'informatique (p. ex. installer un nouveau logiciel, faire une étiquette d'envoi postal).	NCLC 8 – II : Suivre un ensemble de consignes en plusieurs étapes sur des tâches techniques et non techniques pour l'exécution de processus ou de procédés connus.
6. Écouter un ensemble d'instructions sur une ligne d'information (p. ex. obtenir un permis de conduire, prendre rendez-vous pour un examen pratique, faire la demande d'une carte santé). Prendre des notes et faire un compte-rendu au groupe.	NCLC 8 – II : Suivre un ensemble de consignes en plusieurs étapes sur des tâches techniques et non techniques pour l'exécution de processus ou de procédés connus.
7. Faire le compte-rendu par écrit d'une conversation téléphonique pour informer son patron d'une plainte formulée par un client (p. ex. insatisfaction quant à la régularité des factures ou quant à la qualité d'un produit ou d'un service).	NCLC 8 – III : Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites, de notes de service, de lettres de demande ou d'entrées de rapports dans un registre de travail pour signaler un problème […].
8. Appeler une ligne d'information pour obtenir des renseignements sur un sujet professionnel d'intérêt (p. ex. démarrage d'entreprise, travail autonome). Prendre note des informations et faire un compte-rendu au groupe.	NCLC 7 – II : Prendre en note de longs messages téléphoniques provenant de lignes d'information publiques ou de messages de boîtes vocales donnant de 7 à 10 éléments d'information. NCLC 8 – IV : Faire un exposé visant à décrire et à expliquer une structure, un système ou un processus complexe après avoir fait une recherche à ce sujet.

Points de langue et auto-apprentissage

Les enseignants devraient adapter le contenu linguistique aux besoins des apprenants et selon les exigences des tâches de chaque niveau. Les listes qui suivent ne sont que des exemples.

Points de langue

Vocabulaire et expressions

- Formules de politesse :
  S'il vous plaît, merci, je vous en prie, il n'y a pas de quoi, excusez-moi, puis-je vous aider, bonne journée
- Formules d'accueil :
  Laboratoire des bons services, Direction des ressources humaines
  Direction des ressources humaines, bonjour!
  Service après-vente, Lucie Tremblay
  Lucie Tremblay, Service après-vente
  Boutique ABC, bonjour!
  Lucie Tremblay à l'appareil
  Ici Lucie Tremblay
- Formules pour acheminer un appel :
  Ne quittez pas, je vous passe M. Tremblay.
  Veuillez attendre quelques instants, j'achemine votre appel au Service à la clientèle.
  Je vous mets en communication avec M. Lalonde.
- Formules pour répondre à un mauvais numéro :
  Je regrette mais vous vous êtes trompé de numéro, vous avez composé un mauvais numéro.
- Formules pour mettre en attente :
  Ne quittez pas, un instant je vous prie, un moment s'il vous plaît.
  Puis-je vous demander d'attendre un moment? Je suis déjà au téléphone, je vous reviens.
  Madame X, excusez-moi, je dois répondre à un autre appel. Je vous reviens.
- Formules pour les absences :
  M. Tremblay est à l'extérieur pour la journée. Puis-je prendre un message? Désirez-vous qu'il vous rappelle?
  Puis-je vous être utile?
- Formules pour filtrer les appels :
  Je vérifie si M .Tremblay est libre.
  Je regrette Madame, mais M .Tremblay est déjà au téléphone.
  Qui dois-je annoncer? Puis-je lui dire qui l'appelle?
- Formules pour prendre un message :
  Désirez-vous laisser un message? Puis-je prendre un message?
  Pouvez-vous me rappeler votre nom? Pouvez-vous m'épeler votre nom, je vous prie?
  De quelle entreprise?
  On peut vous joindre à quel numéro? Y a-t-il un numéro de poste? Pourriez-vous répéter le numéro, je vous prie?
  Quel est l'indicatif régional?
  C'est à quel sujet?
- Formules pour conclure une conversation téléphonique :
  Merci de votre appel / de nous avoir fait confiance. Au revoir, monsieur/madame.

Grammaire

- L'interrogation formelle (inversion sujet-verbe, le conditionnel de politesse) :
  Puis-je vous aider? Désirez-vous laisser un message? Pourrais-je / je voudrais parler à
- Discours indirect pour rapporter des messages :
  Il demande si, il veut savoir si, il voudrait que, il dit que, il a dit que
- Changement de temps de verbe dans le discours indirect :
  Discours direct : « Je rappellerai ».
  Discours indirect : Il a dit qu'il allait rappeler.
- Conjonction de subordination pour présenter un choix :
  Soit…soit…, soit…ou…

Prononciation

- Les accents régionaux :
  Le français ontarien, le français québécois, le français acadien, etc.
- Articulation, débit, ton de voix et volume appropriés pour bien se faire comprendre au téléphone.

Autres

- Les titres civils et professionnels :
  Madame, Monsieur, Maître, Docteur
- La féminisation des titres :
  Directeur/directrice, expert-conseil/experte-conseil, docteur/docteure, président/présidente

Auto-apprentissage

Pour approfondir ses connaissances, l'apprenant peut :

- faire une recherche en ligne sur des stratégies pour faire des appels professionnels;
- interviewer des réceptionnistes et des secrétaires dans des organismes communautaires et dans des centres de formation pour obtenir de l'information sur leur rôle et expérience de travail au téléphone.

Pour la mise en pratique, l'apprenant peut :

- offrir ses services pour agir à titre de réceptionniste du programme CLIC pendant une demi-journée. Répondre au téléphone de façon professionnelle. Prendre des rendez-vous et des messages;
- à partir de ses expériences personnelles de travail, élaborer des dialogues de conversations téléphoniques pour des activités en salle de classe;
- enregistrer ses conversations téléphoniques et les analyser;
- appeler des compagnies et des organisations pour offrir ses services à titre de bénévole;
- écouter des informations sur des lignes d'information.

Au sein de sa communauté, l'apprenant peut :

- appeler un centre communautaire pour obtenir de l'information (p. ex. sur les services offerts).

Activités d'enrichissement et ressources pour l'enseignant

Activités d'enrichissement

- demander aux apprenants de faire part de leurs expériences positives ou négatives en ce qui concerne les appels téléphoniques professionnels;
- comparer le protocole téléphonique au Canada avec celui du pays d'origine des apprenants;
- préparer des exercices de prononciation et de correction phonétique afin améliorer l'expression orale;
- préparer des exercices afin d'identifier et d'expliquer des régionalismes;
- démarrer une communication audio entre apprenants en utilisant les logiciels *Skype*, *Google Talk* ou *MSN Messenger;*
- élaborer des mises en situation et des jeux de rôles à partir d'expériences vécues par les apprenants;
- faire la mise en pratique de techniques de gestions des plaintes et de clients difficiles.

Ressources

Documents authentiques :

- Guides d'utilisation de téléphones et de systèmes de messageries vocales.
- Lignes d'information de divers niveaux de gouvernement.

Livres :

- BALLE, Francis, *500 trucs pour mieux communiquer au travail*. Paris, Larousse, 2002, 447 p. Recommandé par l'Office québécois de la langue française, ce guide fournit des informations sur les formules à employer au téléphone et des conseils pour mieux s'exprimer au travail.
- CAJOLET-LAGANIÈRE, Hélène, Noëlle GUILLOTON et Martine GERMAIN. *Le français au bureau, 6e éd.*, Québec, Les Publications du Québec, 2005, 754 p. Ouvrage de référence qui traite du français écrit de l'orthographe à la rédaction, les communications d'affaires, la typographie, la grammaire et le vocabulaire. Fournit des modèles de convocation à des réunions et des modèles de procès-verbaux.

Sites Web :

- *Centre collégial de développement de matériel didactique :* http://www.ccdmd.qc.ca/fr/materiel_allophones/?id=53. Consulté le 21 mars 2009. Répertoire Internet des meilleurs sites pour allophones en phonétique et prononciation.
- *Office québécois de la langue française :* http://www.oqlf.gouv.qc.ca/index.html. Consulté le 21 mars 2009. Ce site offre de l'information et des exercices sur le protocole téléphonique. Consulter la « Banque de dépannage linguistique » (cliquer sur le bouton « Index thématique » et ensuite sur le lien « La rédaction et la communication »).

Mots clés pour la recherche sur Internet :

- Protocole téléphonique
- Courtoisie au téléphone
- Écoute efficace au téléphone

Thèmes

À la maison, dans la communauté et dans le monde 328
Banque, service à la clientèle et téléphone 331
Canada 333
Culture canadienne 335
Déplacements et transports 337
Droit canadien 339
Emploi 342
Études 346
Famille et relations 348
Santé et sécurité 350
Services commerciaux et affaires 352
Services communautaires et gouvernementaux 355

À la maison, dans la communauté et dans le monde

Suggestions pour l'élaboration du thème

Actualité et nouvelles internationales

- **L'actualité**. Les événements politiques, les nouvelles locales, les nouvelles nationales et internationales, les projets de loi, les sujets controversés, les questions sociales et économiques, les nouvelles études de recherche publiées, les rapports officiels.
- **La discrimination et les préjugées dans les nouvelles**. Les différentes façons de couvrir un même événement selon les journaux et les stations de radio et de télévision.
- **L'influence des médias de masse sur les perceptions.**

Mondialisation

- **L'économie mondiale et l'accord de libre-échange entre le Canada et les États-Unis**. L'influence sur l'économie canadienne et l'économie locale, sur les tendances du marché de l'emploi et les occasions d'emploi et sur les importations et les exportations canadiennes.
- **Les avantages et les désavantages de la mondialisation**. Les inégalités en ce qui a trait au développement économique, la répartition inégale de la richesse, la création de monopoles, les problèmes de main-d'œuvre, les effets de la mondialisation sur les affaires, sur la culture, sur la langue et dans la vie de tous les jours.
- **La place du Canada dans le village planétaire**. Les relations extérieures du Canada, le Canada et les États-Unis, le rôle du Canada aux Nations Unies, le Canada et le G8, l'aide internationale.
- **Les droits de la personne dans le monde**. La violation des droits de la personne, l'asile politique et la politique canadienne relative aux réfugiés, la démocratie et les droits de la personne.

Environnement

- **Le réchauffement de la planète**. Les régions et les espèces en danger, les conséquences à court terme et à long terme, les catastrophes naturelles et les modifications des régimes climatiques.
- **La protection de l'environnement**. Les organisations et les partis politiques, le Protocole de Kyoto, la législation provinciale et nationale, les règlements municipaux (p. ex. l'interdiction d'utilisation de pesticides), les zones et les espèces protégées au Canada, les sources alternatives d'énergie, l'utilisation des transports publics et des véhicules produisant peu d'émissions (VPE) et l'utilisation des produits biologiques.
- **Le recyclage et la gestion des déchets**. Les programmes et les règlements municipaux, la réduction de déchets, la réutilisation et le recyclage résidentiels.

Ressources

- *Banque mondiale* : http://www.banquemondiale.org/. Consulté le 12 janvier 2009. Site qui traite de la mondialisation, le changement climatique, l'environnement, le développement durable, etc.
- *Gouvernement du Canada* : http://www.canadainternational.gc.ca/ci-ci/index.aspx?lang=fr. Consulté le 12 janvier 2009. Portail international du Canada qui offre de l'information sur le rôle du Canada dans le monde, sur la politique étrangère et sur le développement international.
- *Affaires étrangères et Commerce international Canada* : http://www.dfait-maeci.gc.ca/international/index.aspx?lang=fr. Consulté le 12 janvier 2009. Site qui traite du Canada dans le monde et d'enjeux mondiaux.
- *Environnement Canada* : http://www.ec.gc.ca/default.asp?lang=Fr&n=FD9.B0E51-1. Consulté le 12 janvier 2009. Site qui traite de priorités environnementales, du changement climatique, de l'air, de la nature, de la pollution et de déchets, etc.
- *Centre de recherche sur la mondialisation* : http://mondialisation.ca/index.php. Consulté le 12 janvier 2009 Site dans lequel on trouve des articles d'analyse et de nouvelles peu couvertes par les grands médias.
- *Radio-Canada* : http://www.radio-canada.ca/nouvelles/. Consulté le 12 janvier 2009. Site qui offre des nouvelles ayant traits à divers domaines.
- *Radio-Canada* : http://archives.radio-canada.ca/. Consulté le 12 janvier 2009. Collection d'émissions de radio et de télévision classées par sujet.
- *Radio-Canada* : http://www.radio-canada.ca/radio/baladodiffusion/. Consulté le 12 janvier 2009. La baladodiffusion permet de télécharger des émissions de radio et de télévision sur son ordinateur à l'aide de logiciels spécialisés (p. ex. *iTunes*) et de les transférer sur un baladeur numérique pour les écouter en différé à l'endroit et à l'heure qui convient le plus.

Liens entre le thème et les unités

Formation continue et compétences transférables	**Unité 2 : Rédaction de courts textes**
	L'apprenant peut : • écrire de courts textes pour exprimer son opinion sur des sujets d'actualité; • écrire de courts textes informatifs sur des questions de l'heure telles que l'environnement, la pollution, l'étalement urbain; • écrire une lettre en réaction à un éditorial sur un sujet controversé ou sur un évènement politique.
Rédaction administrative	**Unité 4 : Rédaction de lettres administratives**
	L'apprenant peut : • écrire une lettre à un fonctionnaire municipal pour demander ou proposer des changements relatifs à la communauté ou à son quartier (p. ex. collecte des ordures, qualité de l'eau potable); • résumer de l'information sur le recyclage et la gestion des déchets; • écrire un texte pour analyser les problèmes politiques ou environnementaux de l'heure ou pour faire l'examen d'un reportage biaisé.
Gestion de l'information	**Unité 12 : Compréhension de divers textes, de comptes rendus et de rapports** **Unité 13 : Compréhension de textes non continus (tableaux, schémas, formulaires)** **Unité 14 : Compréhension de textes à caractère juridique ou législatif** **Unité 15 : Techniques de présentations orales**
	L'apprenant peut : • chercher de l'information en ligne sur divers sujets tels que : l'actualité, l'économie mondiale, le rôle du Canada dans le G8, la politique du Canada en matière de réfugiés. Dresser la liste des sites recommandés et la partager avec ses collègues pour préparer des présentations ou des discussions; • lire des articles provenant de différents journaux ou revues sur un évènement politique de l'heure, des nouvelles locales ou internationales ou sur un sujet controversé et comparer le traitement de l'information; • lire des tableaux et des graphiques de données statistiques (p. ex. les émissions de gaz ou l'indice de croissance économique). Interpréter, comparer et présenter les données; • utiliser des cartes géographiques et des diagrammes lors de discussions ou de présentations (p. ex. sur les zones écosensibles au Canada et dans le monde, sur le changement climatique, sur les zones de conservation); • discuter des politiques et des procédures relatives à la gestion des déchets ou à la protection de l'environnement dans son milieu de vie; • trouver, lire, expliquer et discuter des lois et des règlements concernant la protection de l'environnement; • trouver et lire de l'information, prendre des notes et faire des exposés sur les changements économiques, culturels et linguistiques causés par la mondialisation, les régions et les espèces touchés par le réchauffement de la planète, les relations entre le Canada et le pays d'origine des apprenants ou tout autre problème social; • inviter des conférenciers pour faire des présentations sur les programmes de recyclage municipaux, les produits biologiques, les parcs provinciaux et les zones protégées.

Réunions d'affaires

Unité 16 : Protocole des réunions

L'apprenant peut :

- participer à des discussions de groupe ou à des débats sur des sujets liés à la mondialisation tels que les effets de la mondialisation sur l'économie et la culture canadiennes, l'écart grandissant entre les pays développés et les pays en voie de développement ou le rôle du Canada dans la Force de maintien de la paix des Nations Unies;
- discuter en petits groupes du sexisme dans les médias;
- simuler une réunion de résolution de problèmes dont le sujet serait la réduction des déchets au centre de formation CLIC;
- simuler une réunion de remue-méninges pour générer des idées et des suggestions sur comment vivre de façon écologique.

Banque, service à la clientèle et téléphone

Suggestions pour l'élaboration du thème

Finances personnelles

- **Les services bancaires**.
  - Les types de banques et d'institutions financières : les banques, les caisses populaires, les banques virtuelles, le marché monétaire.
  - Les types de comptes bancaires : le compte d'épargne, le compte chèques, le compte conjoint.
  - Les façons d'effectuer des opérations bancaires : par l'entremise du téléphone ou d'Internet, en personne, à un guichet automatique.
  - Les types de services bancaires : les chèques certifiés, les traites bancaires, les mandats postaux.
  - Les frais bancaires et les cartes de débit.
- **Les investissements**. Les régimes enregistrés d'épargne-études, les régimes enregistrés d'épargne-retraite, les plans d'épargne non-enregistrés, les actions, les obligations d'épargne, les fonds mutuels, le taux de rendement, les conseils en matière de placements.
- **Les assurances**. L'assurance vie, l'assurance prêt hypothécaire, l'assurance invalidité, l'assurance maison et l'assurance automobile. Les primes, les franchises et la protection.

Établir et se servir de son crédit

- **Emprunter de l'argent**. Le prêt personnel, la marge de crédit, la marge de crédit garantie, le prêt étudiant, l'autorisation de découvert, le prêt hypothécaire, le taux d'intérêt, les agences de recouvrement.
- **Les cartes de crédit**. Faire une demande pour une carte de crédit, choisir la meilleure carte de crédit, rapporter la perte ou le vol d'une carte de crédit, la vérification de la solvabilité, le maintien d'une bonne cote de crédit, les services de conseillers en crédit, les services de gestion des dettes, les primes d'encouragement ou programme de fidélisation (p. ex. carte Aéroplan), le vol d'identité.

Taxes et impôt sur le revenu

- **L'impôt sur le revenu des particuliers**. Remplir un formulaire de déclaration de revenus, les services de préparation de déclarations de revenus, les déductions, les crédits d'impôts (p. ex. remboursement de taxe sur les produits et services, crédit d'impôt pour enfants), les conséquences de ne pas produire une déclaration de revenus ou de faire une fausse déclaration, la vérification fiscale, faire appel d'une décision, les stratégies pour réduire l'impôt à payer.
- **Les autres taxes**. Les taxes d'affaires, l'impôt foncier et la taxe de vente.

Ressources

- *Association des banquiers canadiens* : http://www.cba.ca/?lang=fr. Consulté le 12 janvier 2009. Consulter la section Renseignements pour les consommateurs. Cette section offre diverses informations sur les comptes bancaires, les taux d'intérêt, le crédit, les services bancaires. Offre également des calculatrices financières.
- *Citoyenneté et Immigration Canada* : http://www.cic.gc.ca/francais/index.asp. Consulté le 12 janvier 2009. Offre de l'information aux nouveaux arrivants. Consulter les sections *Formalités administratives, Protégez votre argent et Fiscalité* sur la page Web *Après votre arrivée : Ce que vous devez savoir*.
- *Agence du revenu du Canada* : http://www.cra-arc.gc.ca/tx/ndvdls/menu-fra.html. Consulté le 12 janvier 2009. Site du gouvernement du Canada qui offre une série d'informations sur l'impôt et les taxes ainsi qu'un cours en ligne pour remplir un formulaire de déclaration de revenus.
- *Ontario Council of Agencies Serving Immigrants** : http://etablissement.org/site/CI/financespersonelles.asp. Consulté le 12 janvier 2009. Site destiné aux immigrants en Ontario. Cette section du site traite de finances personnelles. *Consulter le site de la province de résidence.
- *Agence de la consommation en matière financière du Canada* : http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/default.asp. Consulté le 12 janvier 2009.Site du gouvernement du Canada qui offre des renseignements sur les produits, les services financiers et la gestion des dettes. Consulter la section *Pour les consommateurs* ainsi que la section *En vedette* et *Le saviez-vous*.

Liens entre le thème et les unités

Rédaction administrative	**Unité 4 : Rédaction de lettres administratives**
Interaction sociale et professionnelle	L'apprenant peut : • écrire une lettre pour annuler une carte de crédit ou pour interjeter appel d'une décision de l'Agence du revenu du Canada. **Unité 7 : Service à la clientèle**
Gestion de l'information	L'apprenant peut : • simuler une rencontre entre un client et un agent de services financiers pendant laquelle le client doit ouvrir un compte bancaire, obtenir un prêt personnel ou une hypothèque, des services liés aux assurances ou acheter des REER; • simuler une rencontre pendant laquelle un agent d'assurances vent une police d'assurance à un client; • simuler un appel à une compagnie d'assurance pendant lequel on doit protester contre l'augmentation d'une prime d'assurance. **Unité 12 : Compréhension de divers textes, de comptes rendus et de rapports** **Unité 13 : Compréhension de textes non continus (tableaux, schémas, formulaires)** **Unité 14 : Compréhension de textes à caractère juridique et législatif** **Unité 15 : Techniques de présentations orales**
Réunions d'affaires	L'apprenant peut : • lire des articles et répondre à des questions de compréhension sur les principales banques et sur les tendances du secteur financier au Canada; • chercher de l'information en ligne sur les prêts personnels et les hypothèques et comparer l'information; • lire et discuter des informations contenues dans des diagrammes, des graphiques et des tableaux portant sur divers types d'investissements, le taux de rendement, les frais bancaires, les taux d'intérêt et l'indice boursier; • compléter différents types de formulaires (p. ex. demande de cartes de crédit, demande de prêt hypothécaire, déclaration du revenu, demande de subventions); • comparer les taux d'intérêt de diverses cartes de crédit sous forme de tableau. **Unité 16 : Protocole des réunions** **Unité 17 : Réunions en tête-à-tête** **Unité 18 : Réunions formelles**
	• préparer l'ordre du jour pendant une simulation de réunion; • pratiquer des stratégies de communication lors d'une réunion téléphonique; • simuler des réunions individuelles, des réunions formelles ou des réunions d'équipe en milieu de travail; • simuler des types de réunions (p. ex. réunions d'information, de prise de décision, de résolution de problèmes, d'un conseil municipal ou d'administration) et assumer différents rôles (p. ex. président, animateur, rapporteur, participant).

Canada

Suggestions pour l'élaboration du thème

Histoire

- **Les Autochtones du Canada**.
  - Les Premières Nations (les Indiens, les Métis et les Inuits).
  - Les langues, le patrimoine et la culture autochtone.
  - Les revendications et les traités.
  - L'autonomie gouvernementale des autochtones.
  - Les écoles de bande, les écoles autochtones et les écoles des communautés nordiques.
  - Les réserves indiennes.
  - Les relations entre les bandes et les Européens.
- **L'immigration**.
  - La colonisation européenne.
  - La culture francophone et anglophone.
  - L'historique des comportements envers les communautés minoritaires (p. ex. l'impôt par capitation pour les immigrants chinois, les injustices faites aux Japonais pendant la Seconde Guerre mondiale), les tendances en immigration, les types de peuplement et de colonisation géographique.
- **Les évènements historiques clés**.
  L'établissement des Européens, le commerce des fourrures, le gouvernement britannique, la confédération, le développement de l'Ouest canadien, le rôle du Canada lors des deux guerres mondiales, la Constitution du Canada et l'Acte de l'Amérique du Nord britannique de 1867.

Géographie

- **Les régions géographiques**. Les provinces et les territoires, les capitales et les grandes villes, les langues parlées, les terres agricoles, les ressources naturelles, les principales industries et le tourisme.
- **Les grandes villes**. Le développement urbain, la densité et la croissance de la population, les principales industries, les points d'intérêt, la pollution et les questions environnementales.
- **Les espaces naturels et l'environnement**. La géographie physique, les chaînes de montagnes, le Bouclier canadien etc., les points d'intérêt (p. ex. les chutes Niagara), la préservation du milieu naturel, les parcs nationaux, la faune et la flore.

Gouvernement et citoyenneté

- **La structure du gouvernement**. Les niveaux de gouvernement, les relations entre les niveaux de gouvernement, les responsabilités de chacun, le processus législatif, les responsabilités de la Chambre des communes, le Sénat, le rôle des membres du gouvernement (p. ex. les membres du Parlement fédéral, de parlements provinciaux, les conseillers municipaux, etc.).
- **Les élections**. Les élections fédérales, provinciales et municipales, les partis politiques et leur chef, les campagnes électorales, le droit de vote et les procédures de vote lors de la journée des élections.
- **La citoyenneté**. Devenir un citoyen, les droits et les obligations des citoyens canadiens, les droits des Canadiens vivant à l'étranger.

Ressources

- *Portail des Autochtones au Canada* : http://www.aboriginalcanada.gc.ca. Consulté le 5 février 2009. Un guichet unique pour accéder à des ressources en direct ainsi qu'à des programmes et services gouvernementaux offerts aux Autochtones au Canada.
- *Affaires indiennes et du Nord du Canada* : http://www.ainc-inac.gc.ca. Consulté le 5 février 2009. Un site sur l'histoire, les langues, les pratiques culturelles et les croyances des peuples autochtones.
- *Canada* : une épopée des plus brillants exploits : http://www.canada.gc.ca. Consulté le 5 février 2009. Ce site fournit des renseignements sur les services généraux du gouvernement du Canada (p. ex. les emplois, les impôts, le numéro d'assurance sociale, le remplacement de documents personnels et le crédit pour la TPS-TVH).
- *Citoyenneté et immigration Canada* : http://www.cic.gc.ca. Consulté le 5 février 2009. Un site Web bien connu des nouveaux immigrants qui fournit toute l'information nécessaire pour s'installer au Canada.
- *Musée canadien des civilisations* : www.civilization.ca/. Consulté le 5 février 2009. Un site qui fournit de l'information sur l'histoire canadienne et qui contient un portail du patrimoine autochtone. Il contient aussi des ressources pédagogiques.
- *Culture, patrimoine et loisirs* : http://www.culturecanada.gc.ca/display.cfm?lang=fre&prov=20&category=1. Consulté le 5 février 2009. Un site qui fournit des renseignements sur les événements, contributions, outils de recherche, programmes d'échange et ressources éducatives de la culture autochtone.
- *Élections Canada* : www.elections.ca. Consulté le 5 février 2009. Un site Web qui fournit de l'information sur les lois, les politiques et la recherche électorales, le financement des élections, l'inscription des électeurs et les circonscriptions.
- *Historica* : www.histori.ca. Consulté le 5 février 2009. L'histoire du Canada présentée sous différents aspects. On y retrouve plusieurs liens pédagogiques qui peuvent être intéressants pour les enseignants.
- *Le Parlement du Canada* : http://www.parl.gc.ca. Consulté le 5 février 2009. Un site qui fournit de l'information sur les travaux de la Chambre des communes, sur le Sénat et sur les projets de lois.
- *Statistiques Canada* : www.statcan.gc.ca. Consulté le 5 février 2009. Ce site contient des cartes géographiques, thématiques et interactives de toutes les régions du Canada.
- *Environnement Canada* : www.weatheroffice.gc.ca/canada_f.html. Consulté le 5 février 2009. Un site Web qui contient de l'information sur les prévisions météorologiques de toutes les régions du Canada. Le lien *Services éducatifs* est à consulter.

Lien entre le thème et les unités

Formation continue et compétences transférables	**Unité 1 : Méthodes de travail** **Unité 2 : Rédaction de courts textes**
	L'apprenant peut : • répondre à des questions portant sur le Canada (p. ex. l'histoire du Canada, la géographie du Canada et le système politique canadien) pour se préparer à des examens (p. ex. l'examen de la citoyenneté); • rédiger un ou plusieurs paragraphes ou un essai sur un sujet à développement portant sur le Canada (p. ex. la structure du gouvernement canadien, le processus législatif, le processus électoral, le rôle des élus, les villes et les lieux d'intérêt); • rédiger un ou plusieurs paragraphes pour décrire ou comparer les provinces, les régions canadiennes ou les types de colonisation pour analyser ou exprimer son opinion sur les événements qui ont marqué l'histoire du Canada.
Gestion de l'information	**Unité 12 : Compréhension de divers textes, de comptes rendus et de rapports** **Unité 13 : Compréhension de textes non continus (tableaux, schémas, formulaires)** **Unité 14 : Compréhension de textes à caractère juridique ou législatif** **Unité 15 : Techniques de présentations orales**
	L'apprenant peut : • faire de la recherche sur différents sujets d'intérêt lié à l'histoire et à la géographie du Canada (p. ex. les peuples autochtones, le système politique canadien); • consulter, lire et discuter des graphiques et des tableaux représentant des statistiques sur le Canada (p. ex. le résultat des élections, la croissance et la densité de la population ou le type de peuplement); • lire et discuter de sources d'information sur la législature canadienne (p. ex. les traités négociés avec les Autochtones, la Charte canadienne des droits et libertés, la Loi sur le multiculturalisme canadien ou la Constitution du Canada); • présenter les résultats d'une recherche sur l'histoire des peuples autochtones, l'établissement des Européens ou sur les grandes villes canadiennes; • écouter une présentation ou participer à un atelier sur différents sujets (p. ex. les démarches à entreprendre pour devenir un citoyen canadien, les procédures d'inscription pour voter ou les procédures à suivre lors de la journée des élections).
Réunions d'affaires	**Unité 16 : Protocole des réunions**
	L'apprenant peut : • participer à des jeux de rôles ou à des débats portant sur l'histoire du Canada ou sur le gouvernement canadien; • participer à des groupes de discussion sur l'établissement des immigrants au Canada, sur les responsabilités des divers ordres de gouvernement, sur les droits des Canadiens vivant à l'étranger ou sur les sujets de l'heure qui concerne le Canada; • débattre des sujets controversés ou des sujets liés à la politique (p. ex. la plate-forme d'un parti politique); • regarder la diffusion de réunions de conseil municipal ou d'assemblées législatives ou en lire les comptes-rendus et les transcriptions sur Internet ou les écouter en baladodiffusion.

Culture canadienne

Suggestions pour l'élaboration du thème

Interaction sociale

- **Les activités sociales et les célébrations**. Les réceptions, les soirées formelles et informelles. Les journées fériées (p. ex. Noël, le jour de l'an, l'action de grâce, Pâques, etc.). Les fêtes (p. ex. la fête des mères, la fête des pères, la fête de la reine, l'halloween, etc.). Les activités sociales et les célébrations au Canada et ailleurs. Les coutumes, les habitudes et les différences culturelles qui influencent l'interaction sociale et la communication. Les comportements sociaux appropriés ou acceptables et la communication non verbale (p. ex. le contact visuel, la poignée de main).
- **Les problèmes sociaux**. Les différents problèmes sociaux (p. ex. la pauvreté, les sans-abri). Les problèmes sociaux dans les autres pays, la position des partis politiques sur les différents problèmes sociaux. La position des problèmes sociaux dans le programme des partis politiques.

Diversité culturelle

- **Le multiculturalisme**. La comparaison entre le multiculturalisme canadien et celui d'autres pays. L'effet du multiculturalisme sur l'identité canadienne. Les associations et regroupements ethno-culturels. Les avantages de la diversité multiculturelle. Le degré de tolérance et la diversité culturelle. La résolution pacifique des conflits. Les programmes de langues internationales.
- **Les peuples autochtones**. Les bandes et leurs langues. L'art et la culture autochtone. L'effet de l'établissement des Européens sur la culture autochtone. Les habitudes culturelles, l'expression de la culture. Les problèmes sociaux.

Unité nationale

- **Les provinces canadiennes et les différences culturelles**. L'effet des différences culturelles sur les relations entre les provinces (p. ex. le Québec, Terre-Neuve, l'Est canadien et l'Ouest canadien). L'autonomie politique des Indiens. Les mouvements séparatistes au Canada (p. ex. au Québec et dans l'Ouest canadien). Le rôle de la Constitution du Canada dans le maintien de l'unité canadienne.
- **Les langues officielles**. L'effet du bilinguisme sur la culture canadienne. La Loi sur les langues officielles et son application en comparaison avec d'autres pays.
- **L'identité canadienne**. Ce qui rend le Canada unique. L'effet des autres cultures et plus particulièrement celle des États-Unis sur l'identité canadienne. Le rôle de la Constitution du Canada dans le développement de l'identité canadienne. L'art et les artistes canadiens. Les Canadiens de renommée.

Ressources

- *Statistiques Canada* : www.statcan.gc.ca. Consulté le 5 février 2009. Ce site contient une mine de statistiques sur les Canadiens.
- *Le Portail des Autochtones au Canada* : http://www.aboriginalcanada.gc.ca. Consulté le 5 février 2009. Un guichet unique pour accéder à des ressources en direct ainsi qu'à des programmes et à des services gouvernementaux relatifs aux Autochtones au Canada.
- *Affaires indiennes et du Nord du Canada* : http://www.ainc-inac.gc.ca. Consulté le 5 février 2009. Un site sur l'histoire, les langues, les pratiques culturelles et les croyances des peuples autochtones.
- *Nouvel arrivant au Canada* : la revue : http://www.cnmag.ca/fr/. Consulté le 5 février 2009. Le magazine canadien pour les nouveaux arrivants qui explique tout.
- *Unité Canada* : www.uni.ca/editorials. Consulté le 5 février 2009. Information sur le débat sur l'unité canadienne.
- HUDON, R. « La Commission de l'unité canadienne ». *L'Encyclopédie canadienne*. Fondation Historica : www.thecanadianencyclopedia.com. Consulté le 5 février 2009. Article dans l'Encyclopédie canadienne qui relate l'historique de la Commission de l'unité canadienne.
- *Culture Canada. Culture, patrimoine et loisirs* : http://www.culturecanada.gc.ca/index_f.cfm. Consulté le 5 février 2009. Un site qui fournit des renseignements sur les évènements, contributions, outils de recherche, programmes d'échange et ressources éducatives au sujet de la culture autochtone.

Remarque : Les ressources relatives au thème précédent « Canada » peuvent être utilisées pour compléter le thème « Culture canadienne ».

Lien entre le thème et les unités

Formation continue et compétences transférables	**Unité 1 : Méthodes de travail** **Unité 2 : Rédaction de courts textes**
	L'apprenant peut : • localiser, lire et prendre des notes en partant de textes sur la culture canadienne (p. ex. les conséquences de l'établissement des Européens sur les peuples autochtones, le mouvement séparatiste au Québec, les différences culturelles régionales ou les questions sociales); • se pratiquer à répondre à des questions portant sur la culture canadienne pour se préparer à passer des tests ou des examens (p. ex. l'examen de la citoyenneté); • écrire des essais ou des paragraphes sur des sujets reliés à la culture canadienne (p. ex. les coutumes lors d'une interaction sociale, un problème social).
Interaction sociale et professionnelle	**Unité 5 : Interaction sociale**
	L'apprenant peut : • simuler des jeux de rôles portant sur des activités sociales (p. ex. des mariages, des funérailles, des réunions de réseautage ou des célébrations); • écrire un courriel, une note ou une lettre au sujet d'une activité sociale ou d'une célébration (p. ex. un mariage, des fiançailles, un baptême ou une note de remerciement à la suite d'une invitation); • discuter des facteurs qui affectent la communication dans une société multiculturelle (p. ex. les différences culturelles, les normes de politesse ou le niveau de tolérance).
Gestion de l'information	**Unité 12 : Compréhension de divers textes, de comptes rendus et de rapports** **Unité 13 : Compréhension de textes non continus (tableaux, schémas, formulaires)** **Unité 15 : Techniques de présentations orales**
	L'apprenant peut : • lire sur Internet et imprimer des articles portant sur des problèmes sociaux ou sur différents aspects de la culture canadienne et comparer l'information obtenue; • trouver sur Internet des tableaux, des schémas et des graphiques présentant des statistiques sur des sujets tels que : le profil de l'immigration au Canada, les habitudes de dépense, le niveau de revenu, le type de logement, le niveau d'éducation, la structure familiale, la taille de la famille, les conditions de logement et faire des inférences sur la culture canadienne et les valeurs qu'elle véhicule; • préparer et faire une présentation sur des sujets se rapportant à la culture canadienne, aux problèmes sociaux ou aux activités de loisirs.
Protocole téléphonique	**Unité 19 : Conversations téléphoniques à caractère personnel**
	L'apprenant peut : • téléphoner au centre communautaire de son quartier pour demander de l'information sur des activités de loisirs (p. ex. le coût et l'horaire); • simuler un appel pour inviter des amis, des voisins, des collègues à un évènement social ou pour refuser une invitation à sortir; • écouter des messages téléphoniques enregistrés de musées ou de cinémas et prendre en note l'information (p. ex. l'endroit, l'heure, la date etc.).

Déplacements et transports

Suggestions pour l'élaboration du thème

Déplacements

- **Le transport en commun**. Les services offerts aux usagers (p. ex. le transport adapté), les parcours locaux et les longs parcours, les cartes géographiques, les routes, les directions et les mesures de sécurité.
- **Autres moyens de se déplacer**. La bicyclette (la sécurité et les règlements sur le partage de la route), les taxis, la location de voitures (les options et les taux de location), le covoiturage.

Conduite automobile

- **Obtenir un permis de conduire**. Le permis de conduire, les cours de conduite, les permis spéciaux de conduite (p. ex. pour conduire des véhicules lourds, des remorques, des semi-remorques, des bateaux), rapporter le vol d'un permis de conduire, les documents nécessaires pour enregistrer et conduire un véhicule.
- **Les lois et la sécurité automobile**. Les règlements et les normes de sécurité (p. ex. le port de la ceinture de sécurité, le siège d'auto pour enfant), la loi contre la conduite en état d'ivresse, le rapport d'un accident, les secours d'urgence, le code de la route, les infractions aux règlements de la circulation et les procédures d'appel, les rapports de circulation à la radio et à la télévision, la conduite en hiver.
- **L'assurance automobile**. L'assurance sans égard à la responsabilité, les polices d'assurances (p. ex. la garantie, la prime, la franchise), le tarif d'assurance, le système de points d'inaptitude, faire le tour du marché des assurances pour obtenir le meilleur rendement ou la meilleure police d'assurance.

Voyages et tourisme

- **Les voyages au Canada**. Les lieux d'intérêt : les grandes villes, les provinces et leurs attraits touristiques, les destinations les plus populaires, les parcs nationaux et provinciaux, les renseignements touristiques (p. ex. les sites Web, les centres d'information touristique, les centres d'appels offrant de l'information touristique), la température et les fuseaux horaires, les différentes façons de voyager, le camping, les chalets, les centres de villégiature, les services d'agents de voyages (p. ex. le CAA, les agences de voyages).
- **Les voyages à l'extérieur du Canada**. Traverser les frontières : les exigences relatives aux visas et aux passeports, le consentement parental pour voyager avec un enfant, la sécurité aérienne (p. ex. le contrôle des bagages), la déclaration en douane, les boutiques hors taxes, les voyages organisés, les lieux d'intérêt, les destinations les plus populaires, les forfaits et les réservations.

Ressources

- *Association canadienne des automobilistes (CAA)* : http://www.caa.ca/home-f.cfm. Consulté le 5 février 2009. Informations relatives aux voyages.
- *La Commission canadienne du tourisme* : http://www.canada.travel/splash.fr-ca.html. Consulté le 5 février 2009.
- *Le nouvel arrivant au Canada* : http://www.cnmag.ca/fr/numero-10. Consulté le 5 février 2009. La revue Nouvel arrivant au Canada vise à renseigner les nouveaux arrivants sur de nombreux sujets d'établissement. Consulter le numéro #10 qui porte sur les voyages.
- *Guide touristique officiel du Canada* : http://www.explore.canada.travel/ctc/ke/homepage.jsp?localeId=2. Consulté le 5 février 2009.
- *Établissement.org* : http://www.etablissement.org/site/CI/transports.asp. Consulté le 5 février 2009. Information relative à l'obtention d'un permis de conduire en Ontario. Consulter le site Web de la province de résidence.
- *Gouvernement du Canada – Sécurité publique* : http://www.securitecanada.ca/topic_f.asp?category=8. Consulté le 5 février 2009. Information et services relatifs à la sécurité des transports et des déplacements.
- *Transports Canada* : http://www.tc.gc.ca/fr/modes-menu.htm. Consulté le 5 février 2009. Information sur les différents modes de transport et la sécurité publique.

Lien entre le thème et les unités

Formation continue et compétences transférables	**Unité 2 : Rédaction de courts textes**
	L'apprenant peut : • écrire un essai ou quelques paragraphes sur les attractions touristiques et les destinations de vacances de leur pays d'origine; • écrire un texte narratif (p. ex. une lettre à un ami) pour raconter un voyage.
Interaction sociale et professionnelle	**Unité 5 : Interaction sociale**
	L'apprenant peut : • simuler une conversation avec une agence de voyages pendant lequel il doit faire des réservations, se plaindre d'un mauvais service dans un hôtel ou demander un remboursement à la suite de l'annulation d'un voyage; • simuler une résolution de conflit (p. ex. un conflit entre un gérant d'hôtel et un client, entre un agent de bord et un client ou entre deux chauffeurs sur les lieux d'un accident) en utilisant les techniques appropriées.
Gestion de l'information	**Unité 12 : Compréhension de divers textes, de comptes rendus et de rapports** **Unité 13 : Compréhension de textes non continus (tableaux, schémas, formulaires)** **Unité 14 : Compréhension de textes à caractère juridique ou législatif** **Unité 15 : Techniques de présentations orales**
	L'apprenant peut : • consulter des brochures ou du matériel de promotion pour comparer l'information sur les voyages à forfait et les circuits, les destinations les plus fréquentées et leurs attraits, les tarifs aériens et les frais d'hébergement; • consulter Internet pour la planification d'un voyage (p. ex. les annuaires électroniques, les sites de réservations et les sites de voyage) pour prendre connaissance de l'information disponible (p. ex. sur les hôtels, les compagnies aériennes, les agences de voyage, les trains, etc.); • consulter les tableaux, les graphiques et les schémas de données sur le transport au Canada (p. ex. les véhicules motorisés employés pour usage personnel et le carburant utilisé); • lire la législation et les procédures qui régissent le transport et les voyages au Canada (p. ex. les mesures de sécurité des compagnies aériennes, la franchise de bagages, l'heure d'inscription et l'heure de départ ou l'obtention ou le renouvellement d'un permis de conduire); • lire et comparer les politiques qui régissent l'assurance automobile ou l'assurance voyage et en discuter; • faire une présentation sur un sujet qui touche l'industrie du voyage (p. ex. les destinations canadiennes et étrangères, la fréquence des voyages, les points d'intérêt et les façons de voyager).
Protocole téléphonique	**Unité 19 : Conversations téléphoniques à caractère personnel**
	L'apprenant peut : • simuler un appel téléphonique pendant lequel il doit faire des réservations ou prendre de l'information sur des horaires de trains et d'avions; • simuler un appel téléphonique pendant lequel il doit obtenir des renseignements sur l'assurance automobile (p. ex. le prix d'une couverture d'assurance), sur le prix d'un tarif aérien ou sur le prix d'une location de voiture.

Droit canadien

Suggestions pour l'élaboration du thème

Droits de la personne

- **La Loi canadienne sur les droits de la personne**. La Commission canadienne des droits de la personne, le Tribunal des droits de la personne, le harcèlement, la discrimination, les motifs de distinction illicites, la procédure de traitement des plaintes, les personnes visées par la Loi.
- **La Charte canadienne des droits et libertés**. La Constitution, les droits fondamentaux (p. ex. démocratie, mobilité, droits légaux, égalité, etc.), les libertés fondamentales (p. ex. pensée, religion, croyance, expression, etc.), les recours face aux droits non respectés, les personnes à qui s'adresse la Charte.

Respect, application et exécution de la loi

- **La police**. Les rapports d'accident et de vol, le service 911, les contrôles ponctuels, le programme R.I.D.E. (*Reduce Impaired Driving Everywhere*), l'alerte AMBER, la surveillance de quartier, les formalités d'arrestation, les vérifications judiciaires, les statistiques criminelles.
- **Le droit pénal**. Le Code criminel du Canada, le système judiciaire, les procédures d'accusation au criminel, l'obtention d'un pardon ou d'une réhabilitation, les statistiques criminelles, les fonctions de jurés, la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents.
- **Le droit civil**. Les disputes (p. ex. violence, négligence, bris de contrat), les vols, la Cour des petites créances, les poursuites, le droit d'intenter une action en justice, le déroulement d'un procès et les participants au procès (p. ex. juge, avocat, procureur, le greffier et l'huissier, le personnel judiciaire, la poursuite, la défense, les témoins), les testaments et les successions.
- **Les services juridiques**. Les avocats, les centres communautaires juridiques, cliniques juridiques (p. ex. admissibilité, services offerts), les techniciens en droit.

Autres lois

- **Le droit de la consommation**. L'achat d'une maison, la fraude sur Internet, l'escroquerie par téléphone, la Loi sur la protection du consommateur, les problèmes d'endettement, les rappels de produits.
- **Le droit de l'immigration**. Les procédures d'immigration, le système de points d'appréciation, le statut de réfugié, la demande de citoyenneté, les droits et responsabilités d'un résident permanent, le processus de parrainage.
- **Le droit au logement**. La Société canadienne d'hypothèques et de logement, les lois provinciales relatives au logement (p. ex. les augmentations de loyer, les animaux, l'expulsion), l'impôt foncier, le droit immobilier.
- **Le droit de la famille**. Les Lignes directrices fédérales sur les pensions alimentaires pour enfants, la Loi concernant le divorce et les mesures accessoires, le Tribunal de la famille, la violence en milieu familial, la Loi sur les services à l'enfant et à la famille (p. ex. la violence faite aux enfants, la société d'aide à l'enfance), les couples de même sexe, les testaments, les procurations, la tutelle.

Ressources

- *Réseau d'accès à la justice du Canada* (ACJNet) : http://www.acjnet.org/frresources/classroommaterials.aspx. Consulté le 12 janvier 2009. Guide d'enseignement et plans de leçons sur la justice canadienne.
- *Commission canadienne des droits de la personne* : http://www.chrc-ccdp.ca/default-fr.asp. Consulté le 12 janvier 2009.
- *Éducation juridique communautaire Ontario* : http://www.cleo.on.ca/francais/indexf.htm. Consulté le 12 janvier 2009. Clinique juridique communautaire qui donne accès à des documents qui traitent de thèmes juridiques relatifs aux communautés démunies.
- *Gouvernements et partenaires canadiens Passerelle d'information pour le consommateur canadien* : http://consumerinformation.ca/app/oca/complaintcourier/index.do?lang=f. Consulté le 12 janvier 2009. Tutoriel sur le dépôt de plaintes relatives à la consommation.
- *Industrie Canada, Bureau de la consommation du Canada* : http://www.ic.gc.ca/epic/site/ic1.nsf/fr/h_00071f.html. Consulté le 12 janvier 2009. Services, outils et ressources pour les consommateurs.
- *Réseau ontarien d'éducation juridique* : http://www.ojen.ca/fra/resources/show.cfm?id=174. Consulté le 12 janvier 2009. Information sur les différents acteurs judiciaires et leur rôle. Consulter également les sections *Programme* et *Communauté*.
- *Police provinciale de l'Ontario* : http://www.opp.ca/french.htm. Consulté le 12 janvier 2009. Voir le plan du site pour identifier les sujets d'intérêt.
- *Service de police d'Ottawa* : http://www.ottawapolice.ca/fr/. Consulté le 12 janvier 2009. Traite de la diversité, de la prévention du crime, des centres de police communautaire, de la sécurité, des relations parents-enfants, etc.
- *Patrimoine canadien* : http://www.pch.gc.ca/index_f.cfm. Consulté le 12 janvier 2009. Consulter les publications.
- *Cour suprême du Canada* : http://www.scc-csc.gc.ca/court-cour/sys/index-fra.asp. Consulté le 12 janvier 2009 Information sur le système judiciaire canadien.
- *Gouvernement du Canada - Service Canada* : http://www.servicecanada.gc.ca/fra/auditoires/nouveauxarrivants/loi.shtml. Consulté le 12 janvier 2009. Programmes d'aide juridique pour les nouveaux arrivants.
- *Service Canada* : http://www1.servicecanada.gc.ca/fra/sujets/loi/index.shtml. Consulté le 12 janvier 2009. Services d'aide juridique offerts.
- *Statistique Canada* : http://www.statcan.ca/francais/kits/courses/law1_f.htm. Consulté le 12 janvier 2009. Section de ressources éducatives liées au droit.

Remarque : Voir les sites Web de chaque province ou des municipalités sur les sujets suivants : Les lois de juridiction provinciale, la protection des consommateurs, la location immobilière, le procureur général, le service de police, l'aide juridique.

Liens entre le thème et les unités

Formation continue et compétences transférables	**Unité 1 : Méthodes de travail** **Unité 2 : Rédaction de courts textes**
	L'apprenant peut : • pratiquer des stratégies de prise de notes en lisant différents types de lois; • faire l'historique de lois spécifiques; • rédiger un court texte pour décrire un accident de voiture; • chercher de l'information et rédiger un paragraphe sur la Cour des petites créances.
Interaction sociale et professionnelle	**Unité 7 : Service à la clientèle** **Unité 8 : Résolution de conflits**
	L'apprenant peut : • discuter de scénarios de conflits (p. ex. en milieu de travail, entre un propriétaire et un locataire, famille, consommation) et trouver les lois qui pourraient s'appliquer et des pistes de solutions possibles; • faire une recherche sur les procédures légales de résolutions de conflits telles que l'ordonnance (injonction) d'un tribunal, la médiation, la Cour des petites créances, la plainte officielle, l'accès au tribunal. Résumer l'information pour ses collègues.
Gestion de l'information	**Unité 12 : Compréhension de divers textes, de comptes rendus et de rapports** **Unité 13 : Compréhension de textes non continus (tableaux, schémas, formulaires)** **Unité 14 : Compréhension de textes à caractère juridique ou législatif** **Unité 15 : Techniques de présentations orales**
	L'apprenant peut : • faire une présentation sur des sujets juridiques d'intérêt (p. ex. la famille, l'environnement, les services commerciaux, la santé et la sécurité, la conduite automobile, les droits de la personne, l'immigration). Consulter des feuillets d'information et des guides en langage clair et simple pour obtenir de l'information; • participer à des discussions et à des débats sur des lois, des projets de loi ou des procès controversés; • remplir des formulaires électroniques pour se plaindre ou pour porter plainte devant un tribunal (p. ex. le Tribunal des droits de la personne, la Cour canadienne de l'impôt, les tribunaux de l'aide sociale de chaque province); • lire et interpréter les organigrammes de tribunaux canadiens; • interpréter, discuter et comparer des tableaux, des graphiques, des diagrammes sur des sujets tels que la statistique criminelle, l'impôt sur le revenu, les infractions au règlement de la circulation, les pensions alimentaires pour enfants.
Réunions d'affaires	**Unité 17 : Réunions en tête-à-tête**
	L'apprenant peut : • simuler une réunion en tête-à-tête ou en petits groupes (p. ex. une consultation avec un avocat ou un rendez-vous téléphonique avec un représentant des droits de la personne pour porter plainte).
Protocole téléphonique	**Unité 19 : Conversations téléphoniques à caractère personnel**
	• appeler diverses lignes téléphoniques d'information juridique de sa province de résidence pour obtenir des informations sur des sujets d'intérêt.

Emploi

Suggestions pour l'élaboration du thème

Perfectionnement professionnel

- **Tendances de l'emploi et des professions**. Les changements économiques et leur impact sur le marché de l'emploi, l'économie et le marché local de l'emploi, l'évolution des professions et des compétences recherchées.
- **Accès aux métiers et aux professions**. Les profils d'emplois, la classification nationale des professions (CNP), les associations professionnelles, l'évaluation des titres de compétences.
- **Évaluation des compétences**. Les compétences essentielles, les compétences générales (savoir-être), les connaissances spécialisées, les compétences transférables, les compétences spécifiques, les compétences transversales.
- **Ressources communautaires**. Les agences communautaires et d'établissement (p. ex. ateliers, consultations, programmes de mentorat), les centres d'emploi, les bureaux de Ressources humaines et Développement social Canada (RHDSC), les clubs de recherche d'emploi et les salons de l'emploi.

Milieu de travail canadien

- **Les compagnies et les organismes**. Les types de compagnies et d'organismes, la structure d'une compagnie et d'un organisme, la hiérarchie et la voie hiérarchique.
- **La culture du milieu de travail**. Les différences culturelles entre le Canada et les autres pays, les styles de gestion (p. ex. de la non-intervention à la micro gestion), la communication interne, le code vestimentaire, le travail autonome, le travail à temps plein, le travail à temps partiel, les horaires de travail (p. ex. les horaires flexibles, le travail partagé, le télétravail, la semaine de travail comprimée), les pratiques, les normes, l'éthique professionnelle.
- **Les syndicats**. Les négociations collectives, les conventions collectives, les conflits de travail, les griefs, la Loi sur les relations de travail (selon les provinces).

Droit du travail

- **Les normes du travail au Canada et dans chaque province**. Les normes du travail, la santé et la sécurité au travail, les relations du travail, la législation du travail, l'égalité en milieu de travail. Les droits des travailleurs : le salaire minimum (selon les provinces), la rémunération, l'équité salariale, les retenues à la source, les vacances et les congés payés, les mises à pied, l'assurance-emploi, les procédures relatives aux plaintes.
- **Les droits de la personne en milieu de travail**. La Commission canadienne des droits de la personne, la Commission des droits de la personne de chaque province (p. ex. discrimination, harcèlement, équité en matière d'emploi, procédures relatives aux plaintes).
- **La santé et la sécurité au travail**. La Loi sur la santé et la sécurité au travail (selon les provinces), la Commission des accidents du travail (selon les provinces), le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT), les règlements de sécurité, les consignes de sécurité, les conditions de travail dangereuses, les droits et les responsabilités des employés relatifs à la sécurité au travail, l'indemnisation des accidentés du travail.

Ressources

- *Commission canadienne des droits de la personne* : http://www.chrc-ccdp.ca. Consulté le 12 janvier 2009. Fournit de l'information sur la discrimination et l'équité en matière d'emploi.
- *Congrès du travail du Canada* : http://congresdutravail.ca/fr/Appropros_Nous. Consulté le 12 janvier 2009.Regroupement de syndicats nationaux et internationaux du Canada. Ce site Web offre de l'information sur la syndicalisation.
- *Citoyenneté et Immigration Canada* : http://etablissement.org/index.asp. Consulté le 12 janvier 2009. Information et ressources pour les immigrants en Ontario. Traite spécifiquement de l'emploi.
- *Ontario Council of Agencies Serving Immigrants* : http://www.etablissement.org/site/EM/. Consulté le 12 janvier 2009. Site destiné aux immigrants en Ontario. Cette section du site Web offre de l'information sur l'emploi.
- *Ressources humaines et Développement social Canada* : http://www5.hrsdc.gc.ca/NOC/Francais/CNP/2006/Bienvenue.aspx. Consulté le 12 janvier 2009. Classification Nationale des professions (CNP). Répertoire des professions au Canada, elle répartie plus de 30 000 appellations d'emplois en 520 profils de groupes professionnels.
- *TOWES – Skill Plan* : http://measureup.towes.com/francais/index.asp. Consulté le 12 janvier 2009. Versions gratuites de TOWES pour évaluer le niveau de compétences essentielles. Il présente des modules de problèmes similaires à ceux utilisés dans un test TOWES.
- *Ressources humaines et Développement social Canada* : http://www.rhdsc.gc.ca/fr/accueil.shtml. Consulté le 12 janvier 2009. Informations relatives à la famille, aux communautés et au marché du travail. http://www.hrsdc.gc.ca/fra/passerelles/particuliers/auditoires/ee.shtml. Consulté le 12 janvier 2009. Ce site Web fournit de l'information sur les normes d'emploi minimales pour les employés et employeurs sous la compétence du Code Canadien du travail.
- *Ressources humaines et Développement des compétences Canada* : http://srv108.services.gc.ca/french/general/casestudies_f.shtml. Consulté le 12 janvier 2009. Série d'outils conçus pour aider les employeurs, les intervenants et les apprenants à améliorer les compétences essentielles et information sur l'alphabétisation. http://srv108.services.gc.ca/french/general/Document%20Use_FINAL_FRE.pdf. Consulté le 12 janvier 2009. Exercices pratiques et d'apprentissage sur l'utilisation de documents. http://srv108.services.gc.ca/french/general/Oral%20Coms_FINAL_FRE.pdf. Consulté le 12 janvier 2009. Fiche de conseils sur la communication orale.
- *Ressources humaines et Développement des compétences Canada* : http://srv108.services.gc.ca/french/general/ES_Profiles_f.shtml. Consulté le 12 janvier 2009. Profil des compétences essentielles. http://www.emploisetc.ca/pieces.jsp?category_id=1541&root_id=615&crumb=11&crumb=608. Consulté le 12 janvier 2009. Les compétences spécifiques au travail ou à une profession.
- *Statistique Canada* : http://www.statcan.ca/start_f.html. Consulté le 12 janvier 2009. Voir la section Statistiques ➔ Par sujet ➔ Travail.
- *TOWES* (Test de compétences essentielles dans le milieu de travail) : http://www.towes.ca/default.aspx. Consulté le 12 janvier 2009. Test qui repose sur des documents authentiques du milieu du travail et qui permet de mesurer de façon adéquate trois compétences essentielles indispensables pour effectuer un travail en toute sécurité tout en étant productif : lecture de texte, utilisation de documents et calcul.
- *Service Canada* : http://www.travail.gc.ca. Consulté le 12 janvier 2009. Site Web du gouvernement du Canada. Informations relatives au travail au Canada.
- *Collège Boréal, Ontario* : http://www.voierapideboreal.ca/. Consulté le 12 janvier 2009. Cliquer sur la section *Vivre au Canada*. Cette section offre de l'information sur la culture du milieu du travail au Canada et les attentes des employeurs.
- *Centre de l'éducation et du travail* : http://www.wilm.ca/fr/matrices_quick.html. Consulté le 12 janvier 2009. Ce site Web offre des matrices d'évaluation des compétences relatives au travail.

Pour en savoir plus, voir les sites Web de chaque province ou des municipalités sur les sujets suivants :

- Le droit du travail
- Le salaire minimum
- Les droits de la personne

Liens entre le thème et les unités

Interaction sociale et professionnelle	**Unité 6 : Équipes de travail et rapports hiérarchiques** **Unité 7 : Service à la clientèle**
	L'apprenant peut : • pratiquer des stratégies de communication par l'entremise de jeux de rôles entre collègues de travail, supérieurs, subalternes et clients; • simuler des situations de travail illustrant divers styles de gestion, niveaux de formalité et styles de communication interne; • simuler des situations d'interaction avec les collègues en milieu de travail telles que des questions de sécurité, de griefs et d'éthique.
Recherche d'emploi	**Unité 9 : Stratégies de recherche d'emploi** **Unité 10 : Rédaction du curriculum vitae et de la lettre d'accompagnement** **Unité 11 : Préparation à l'entrevue de sélection**
	L'apprenant peut : • faire une recherche sur les compétences essentielles, les stratégies de recherche d'emploi, les cheminements de carrières possibles. Résumer l'information et la présenter à ses collègues. Préparer différents curriculum vitae selon son cheminement de carrière; • simuler des situations de réseautage et des appels pour des emplois et des entrevues d'emploi; • faire une recherche sur les emplois qui permettent un accès rapide au marché du travail et qui permettent également d'acquérir une expérience de travail canadienne tels que : agent de centre contact client, caissier, adjoint aux ventes, commis, vendeur, conseiller, coordonnateur, représentant, superviseur, réceptionniste, téléphoniste, preneur de commandes, livreur, installateur, technicien d'entretien, etc.; • identifier des organismes dont le mandat est de protéger le travailleur (p. ex. Santé Canada, Santé et sécurité au travail, le ministère du travail des différentes provinces, la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail); • chercher de l'information sur les tendances du marché de l'emploi, les occasions d'emploi et les compétences requises dans sa profession; • adapter son curriculum vitae de façon à mettre l'accent sur les compétences recherchées pour le poste convoité.

Gestion de l'information	**Unité 12 : Compréhension de divers textes, de comptes rendus et de rapports** **Unité 13 : Compréhension de textes non continus (tableaux, schémas, formulaires)** **Unité 14 : Compréhension de textes à caractère juridique ou législatif** **Unité 15 : Techniques de présentations orales**
	L'apprenant peut : • chercher des informations en ligne sur les normes d'emploi, les droits de la personne en milieu de travail et les syndicats; • chercher des organigrammes d'entreprises ou d'organisations et faire des présentations sur leur hiérarchie et leur canal hiérarchique; • chercher des offres d'emploi sur des sites de recrutement de différents ordres de gouvernement ou dans les annonces classées. Comparer les descriptions de poste et de tâches; • lire des tableaux de données statistiques sur les tendances du marché de l'emploi. Interpréter, comparer et présenter l'information; • faire des recherches sur la façon d'obtenir un emploi dans son métier, sur les principaux employeurs et sur les tendances de l'emploi dans l'économie locale de son secteur d'activité.
Réunions d'affaires	**Unité 16 : Protocole des réunions** **Unité 17 : Réunions en tête-à-tête** **Unité 18 : Réunions formelles**
	L'apprenant peut : • écrire un ordre du jour pour une réunion en milieu de travail; • pratiquer différentes stratégies de communication pendant une réunion téléphonique; • simuler des réunions en tête-à-tête ou de groupes et assumer différentes tâches (p. ex. animer, prendre des notes).

Études

Suggestions pour l'élaboration du thème

Système d'éducation

Note : Au Canada, l'éducation est de compétence provinciale

- **Un aperçu du système d'éducation canadien**. Les écoles publiques, privées et séparées. Le financement des écoles privées et publiques. Les frais d'inscription. La portion des taxes à la propriété qui est utilisée pour financer l'éducation. Les écoles alternatives. L'enseignement à domicile. Les conseils scolaires et les commissaires.
- **La petite enfance et les programmes préscolaires**. Les programmes offerts dans les centres de formation au rôle parental et de littératie; les garderies; les garderies subventionnées; les garderies privées et celles régies par le gouvernement.
- **L'école primaire**. La maternelle. Les examens d'entrée en mathématique et en alphabétisation (Office de la qualité et de la responsabilité en éducation (OQRE)). Les programmes et services offerts aux étudiants avec des besoins spéciaux (p. ex. les problèmes d'apprentissage, le français langue seconde, les enfants surdoués, les enfants avec un handicap physique, l'enseignement de l'anglais).
- **Le secondaire**. Le diplôme d'études secondaires et les tests d'évaluation en éducation générale (GED). Les cours par correspondance. Les semestres. Les crédits. Les journées portes ouvertes. Les cours pré-universitaires et les activités parascolaires.

Éducation des enfants

- **La vie des écoliers et la culture scolaire**. La participation des parents (p. ex. au conseil scolaire, levée de fonds, bénévolat). Les politiques et les procédures d'une école (p. ex. au sujet du taxage, de mesures d'urgences, de produits sans arachides) et le code de conduite.
- **Le progrès de l'étudiant**. Les bulletins. La rencontre parents-enseignants. Les plans d'enseignement individualisés.

Éducation des adultes

- **La préparation aux études postsecondaires**. Le rattrapage scolaire. Le transfert de crédits et la reconnaissance des acquis. L'évaluation des diplômes et attestations. Le cours de préparation au TOEFL (*Test of English as a Foreign Language*).
- **Les cours de préparation à l'emploi**. Les écoles privées professionnelles. Les programmes d'apprentissage et d'internat. L'enseignement par alternance. La formation en cours d'emploi et le perfectionnement professionnel. La formation plus poussée en langues et la formation spécialisée en langues.
- **La formation continue**. Les cours de langues. Les cours en informatique et les cours d'intérêt général ou spécifique. Remarque : La formation continue et la formation à distance sont offertes dans presque tous les domaines, il suffit de consulter Internet.

Ressources

- *Portail international de l'éducation au Canada* : http://www.educationcanada.cmec.ca/. Consulté le 5 février 2009. Ce site offre une variété d'information sur l'éducation au Canada.
- *Tableau Ellis* : http://www.ellischart.ca. Consulté le 5 février 2009. Un tableau comparatif des programmes de formation des apprentis.
- *Centre d'information canadien sur les diplômes internationaux* : http://www.cicic.ca/365/Evaluation_et_reconnaissance_des_acquis_au_Canada_.canada. Consulté le 5 février 2009. Un site qui offre des renseignements sur la reconnaissance des acquis au Canada.
- *Office de la qualité et de la responsabilité en éducation* : http://www.eqao.com/categories/home.aspx?Lang=F. Consulté le 5 février 2009. Ce site offre de l'information sur les résultats des écoles et des conseils scolaires.
- *Centre d'études indépendantes* : http://www.ilc.org/cfmx/GED/GED_intro_f.cfm. Consulté le 5 février 2009. Ce site offre un service d'évaluation permettant aux adultes d'obtenir l'équivalent d'un diplôme d'études secondaires.

Lien entre le thème et les unités

Formation continue et compétences transférables	**Unité 1 : Méthodes de travail** **Unité 2 : Rédaction de courts textes**
	L'apprenant peut : • faire de la recherche et prendre des notes sur les tests standardisés et les stratégies d'étude; • écrire un essai ou quelques paragraphes pour décrire et comparer les programmes d'études offerts par différents collèges et universités dans un domaine d'intérêt ou discuter d'un problème dans le système d'éducation canadien (p. ex. le taux d'abandon, les tests standardisés, les écoles alternatives).
Gestion de l'information	**Unité 12 : Compréhension de divers textes, de comptes rendus et de rapports** **Unité 13 : Compréhension de textes non continus (tableaux, schémas, formulaires)** **Unité 14 : Compréhension de textes à caractère juridique ou législatif** **Unité 15 : Techniques de présentations orales**
	L'apprenant peut : • lire les procédures de candidature et de sélection d'écoles, de collèges et d'universités canadiens; • faire une recherche statistique sur les tendances en éducation (p. ex. les frais de scolarité, le taux d'inscription et de graduation et l'indice de performance de l'Office de la qualité et de la responsabilité en éducation (OQRE); • chercher et consulter l'horaire des cours de collèges et d'universités; • lire des bulletins de rendement, des lettres types et des annonces; • préparer ou écouter une présentation sur différents sujets portant sur le système d'éducation (p. ex. faire une comparaison entre le système canadien et le système d'un autre pays, comparer deux établissements scolaires canadiens ou parler de cours de préparation à l'emploi).
Réunions d'affaires	**Unité16 : Protocole des réunions** **Unité17 : Réunions en tête-à-tête**
	L'apprenant peut : • participer à des débats et à des discussions sur divers sujets qui touchent le système d'éducation canadien (p. ex. les subventions gouvernementales, le salaire des enseignants et le pour et le contre de l'éducation préscolaire); • simuler une réunion parent-enseignant pendant laquelle il doit discuter d'un sujet qui touche un enfant (p. ex. le progrès scolaire, les besoins spéciaux, le taxage); • simuler une réunion avec un conseiller en orientation pendant laquelle il doit s'informer des possibilités d'étudier à temps plein ou à temps partiel ou une réunion avec un professeur pendant laquelle il doit discuter de ses objectifs; • simuler une réunion avec un directeur d'école pendant laquelle il doit discuter d'un problème.
Protocole téléphonique	**Unité 19 : Conversations téléphoniques à caractère personnel**
	L'apprenant peut : • simuler un appel à l'école pendant lequel il doit discuter d'un problème rencontré par son enfant (p. ex. un problème de comportement ou de rendement); • faire un appel pour obtenir de l'information sur les programmes ou les cours offerts par un collège ou une université; • faire un appel pour connaître les modalités d'inscription, les frais d'inscription et pour obtenir de l'aide financière.

Famille et relations

Suggestions pour l'élaboration du thème

Structure familiale

- **La famille**. Les couples en union libre, les couples homosexuels. La famille élargie, monoparentale, avec des enfants adoptés, d'accueil, avec les enfants du conjoint, moyenne. La population selon la situation matrimoniale. L'évolution de la famille en fonction du mariage, du divorce, du nombre d'enfants et des modes de vie. Les rôles et les responsabilités de chaque membre de la famille. Le partage des tâches ménagères.
- **Les enfants**. L'organisation des soins donnés aux enfants. Les différences culturelles et la Loi sur la responsabilité parentale. La Loi relative à la protection de l'enfant (p. ex. la surveillance, les punitions corporelles, les abus et l'obligation de les rapporter). Les attentes des parents envers les enfants et les différents styles d'éducation.
- **Les aînés**. La Pension de la Sécurité de la vieillesse et les programmes d'assurance médicaments. Les conditions de logement et les soins aux personnes âgés (p. ex. dans la famille, dans les maisons de soins infirmiers et les maisons d'accueil pour personnes âgées) et les différences culturelles dans les soins apportés aux personnes âgées.

Relations hors de la famille

- **Les amitiés**. Les endroits pour se faire des amis (p. ex. les associations, les regroupements, les groupes de clavardage). Les différentes perceptions de l'amitié et le développement et le maintien d'une amitié.
- **Les relations de travail**. Le comportement répréhensible, les relations avec les collègues, la gestion de relations professionnelles complexes (p. ex. le commérage, le négativisme, la jalousie, la tension, les fausses accusations, les remarques racistes et l'attention non désirée. Le respect de la diversité et l'amitié au travail.
- **Les voisins**. L'atteinte à la vie privée. Les différences culturelles et les conflits.

Relations de conflits

- **L'abus familial**. La violence faite aux enfants, au conjoint et aux personnes âgées, les lois provinciales de protection contre l'abus et le processus à suivre pour rapporter un tel abus. Les services offerts aux victimes et les lignes secours (p. ex. l'aide à l'enfance, les maisons d'hébergement pour femmes battues, les services de counselling, les cours sur la maîtrise de la colère).
- **La séparation et le divorce**. La législation (p. ex. la Loi sur le mariage, la Loi sur le divorce), les contrats de mariage, le partage des actifs, le support financier et les obligations des deux parties, les droits et les obligations lors de la dissolution d'une union de fait ou d'un mariage homosexuel.
- **Les conflits parents-enfants**. Les problèmes de communication, l'effet de la culture sur l'enfant, la pression des pairs, la discipline, les drogues et les troubles alimentaires.
- **Les difficultés dans une relation**. L'exclusion, le rejet, la jalousie, la colère, la violence, le commérage, les attentes et l'insécurité. Les services d'aide (p. ex. le counselling), les cours de maîtrise de la colère et de résolution de conflits.

Ressources

- *Enfant et famille Canada* : http://www.cccf-fcsge.ca/docs/cccf/rs050_en.htm. Consulté le 5 février 2009. Un site qui offre de l'information sur tout ce qui concerne l'enfant et la famille ainsi que des liens sur tous ces sujets.
- *Centre d'excellence pour le bien-être des enfants* : http://www.cecw-cepb.ca/faq_youth_f.html. Consulté le 5 février 2009. Un site qui offre de l'information sur la protection et le bien-être des enfants.
- *Gouvernement du Canada. Ministère de la justice* : http://www.justice.gc.ca/fra/index.html. Consulté le 5 février 2009. Un site du gouvernement qui offre de l'information (p. ex. sur les pensions alimentaires, la violence faite aux enfants et aux conjoints, la protection des victimes et l'appareil judiciaire canadien).
- *Gouvernement du Canada. Guide de services pour les aînés* : http://www.seniors.gc.ca/c.4nt.2nt@.jsp?lang=fra&cid=100. Consulté le 5 février 2009.
- *Statistique Canada* : http://www.statcan.gc.ca/start-debut-fra.html. Consulté le 5 février 2009. Un site du gouvernement fédéral qui fournit, entre autres, des statistiques sur tout ce qui concerne la famille.

Lien entre le thème et les unités

Formation continue et compétences transférables	**Unité 1 : Méthodes de travail** **Unité 2 : Rédaction de courts textes**
	L'apprenant peut : • prendre des notes à partir de documents sur la famille et les relations (p. ex. les difficultés relationnelles ou les rivalités fraternelles); • écrire un essai ou quelques paragraphes sur des sujets tels que : les différences culturelles dans la structure familiale, les conditions de logement ou la Loi sur le mariage et la Loi sur le divorce.
Interaction sociale et professionnelle	**Unité 5 : Interaction sociale** **Unité 6 : Équipes de travail et rapports hiérarchiques** **Unité 8 : Résolution de conflits**
	L'apprenant peut : • participer à des groupes de discussion et à des débats sur différentes législations (p. ex. le mariage, les conjoints de fait, les couples homosexuels ou la pension alimentaire versée à un époux); • participer à des groupes de discussion sur les facteurs qui endommagent la communication dans les relations (p. ex. les différences de personnalité, les styles de communication, les différences culturelles, le niveau de tolérance et l'âge); • lire dans le but de discuter ou de simuler une situation où il sera question de la gestion et de la résolution des conflits.
Gestion de l'information	**Unité 12 : Compréhension de divers textes, de comptes rendus et de rapports** **Unité 13 : Compréhension de textes non continus (tableaux, schémas, formulaires)** **Unité 14 : Compréhension de textes à caractère juridique ou législatif** **Unité 15 : Techniques de présentations orales**
	L'apprenant peut : • lire, commenter et comparer des tableaux, des graphiques et des schémas montrant des statistiques du Canada et d'autres pays sur différents sujets affectant la famille et les relations (p. ex. le mariage les couples homosexuels, les conjoints de fait, les enfants, la violence familiale, les célibataires et les mères qui travaillent à l'extérieur du foyer); • lire et discuter des politiques et des procédures qui régissent les milieux de travail canadiens et qui affectent la famille et les relations (p. ex. le congé parental et les enfants sur les lieux de travail); • interpréter et comparer les procédures et les politiques canadiennes qui régissent la famille et les relations avec celles d'autres pays (p. ex. l'adoption, les foyers d'accueil, les pensions alimentaires pour enfants, le mariage, le divorce, les conjoints de fait); • faire de la recherche à partir d'annuaires ou d'Internet pour identifier les services offerts aux familles tels que : le counselling ou les services de protection de l'enfance; • préparer et faire une présentation sur les questions reliées à la famille et aux relations (p. ex. les lois et les coutumes entourant le mariage, les droits de l'enfant, le rôle de la femme et de l'homme, les fréquentations et la violence.
Protocole téléphonique	**Unité 19 : Conversations téléphoniques à caractère personnel**
	L'apprenant peut : • prendre des messages des membres de sa famille; • faire des appels pour obtenir des renseignements sur les services offerts à la famille (p. ex. les foyers d'accueil pour enfants et la consultation); • téléphoner à un service automatisé de renseignements pour obtenir des renseignements sur les lois, les droits et les responsabilités sur divers sujets (p. ex. le congé parental et les pensions alimentaires).

Santé et sécurité

Suggestions pour l'élaboration du thème

Système de santé

- **Les soins médicaux**. La Loi canadienne sur la santé, la demande d'une carte santé, la couverture de l'assurance santé selon la province, les régimes d'assurance-maladie privés, les services non couverts, la couverture lors de voyages à l'extérieur de la province et du pays, les droits des patients, l'examen médical annuel, les tests de dépistage, les soins à domicile, les soins palliatifs.
- **Les professionnels de la santé**. Les médecins généralistes, les spécialistes, la relation médecin-patient, les infirmiers et leur rôle dans le système de santé, les thérapeutes.
- **Les institutions de santé**. Les salles d'urgence d'hôpitaux, les cliniques externes, l'hospitalisation, les centres de santé communautaires, les services sociaux, les cliniques privées.
- **Les médecines alternatives**. L'acuponcture, l'homéopathie, la massothérapie, la naturopathie, l'ostéopathie, la phytothérapie.

Mode de vie sain et prévention de la maladie

- **Alimentation et nutrition**. Le régime santé, le Guide alimentaire canadien, les aliments biologiques, le rôle des régimes dans la prévention de la maladie ou dans la correction de problèmes de santé, les habitudes alimentaires selon les cultures, l'obésité et les régimes, les allergies alimentaires, la manipulation sanitaire des aliments.
- **Corps et esprit**. Les programmes d'entraînement physique et de loisirs, développer un programme de conditionnement physique, les bienfaits de la santé physique, les stratégies d'adaptation au stress, maintenir une bonne santé mentale, reconnaître et traiter la dépression.
- **Maladies modernes**. Les facteurs génétiques et environnementaux ayant un impact sur la santé (p. ex. les aliments génétiquement modifiés, les aliments transformés, la pollution, l'utilisation de pesticides), les campagnes de sensibilisation du public, les groupes de soutien, les centres de ressources communautaires, la santé des femmes, la médecine préventive, les organisations et les organismes de charité liés à la santé (p. ex. la Fondation des maladies du cœur).

Sécurité et urgences

- **Urgences médicales**. Les dangers à la maison, à l'extérieur et au travail (p. ex. substances toxiques, risques électriques, risques d'incendie, chutes), la prévention des accidents, les premiers soins et la réanimation cardio-respiratoire.
- **Mesures d'urgence en cas d'incendie**. Le Code de prévention des incendies et les normes de sécurité (p. ex. détecteur de fumée), mesures de sécurité pour éviter les risques d'incendies, les assurances contre l'incendie, les procédures d'évacuation en cas d'incendie à la maison ou au travail.

Ressources

- *Société canadienne d'hypothèques et de logement* : http://www.cmhc.ca/fr/. Consulté le 12 janvier 2009. Dans la section *Recherche*, taper l'expression *sécurité à domicile*.
- *Council of Agencies Serving Immigrants* : http://etablissement.org/index.asp. Consulté le 12 janvier 2009. Cliquer sur l'onglet *Santé*. Information sur l'assurance-maladie en Ontario, la nutrition, la prévention des maladies, etc.
- *Guide alimentaire canadien* : http://www.hc-sc.gc.ca/fn-an/food-guide-aliment/index-fra.php. Consulté le 12 janvier 2009.
- *Santé Canada* : http://www.hc-sc.gc.ca/index-fra.php. Consulté le 12 janvier 2009. Tout sur la santé et la sécurité.
- *Ordre des pharmaciens du Québec* : http://www.opq.org/fr/services_public/autotraitement. Consulté le 12 janvier 2009. Voir la section *Services au public* pour obtenir de l'information sur les médicaments vendus sans ordonnance.
- *Association canadienne des optométristes* : http://www.opto.ca/fr/public/site_map.asp. Consulté le 12 janvier 2009. Cliquer sur les onglets *Information sur l'œil* et *En milieu de travail*.
- *Ressources humaines et Développement des compétences Canada* : http://www.rhdcc.gc.ca/fra/travail/sante_travail/index.shtml. Consulté le 12 janvier 2009. Informations sur la Loi sur la santé et la sécurité au travail.
- *Gouvernement du Canada - Sécurité publique et Protection civile Canada* : http://www.securitecanada.ca/menu_f.asp. Consulté le 12 janvier 2009. Information et services sur la sécurité publique au Canada et la prévention des incendies.
- *Ambulance St-Jean* : http://www.sja.ca/Pages/default.aspx?gclid=CMj2yrrw8JcCFQ-bnAod1UH6DQ. Consulté le 12 janvier 2009. Programmes et produits en matière de secourisme et de RCR.
- *Fondations médicales du Canada* : http://www.toile.com/quebec/Societe/Entraide_et_benevolat/Fondations/Fondations_medicales/. Consulté le 12 janvier 2009. Site Web offrant une liste de fondations médicales.
- *Statistique Canada* : http://cansim2.statcan.gc.ca/cgiwin/cnsmcgi.pgm?Lang=F&SP_Action=Theme&SP_ID=2966&SP_Mode=2. Consulté le 12 janvier 2009. Renseignements sur la santé de la population, sur les déterminants de la santé de même que sur la portée et l'utilisation des services de santé au Canada.

Autres ressources : Sites Web des ministères de la santé de chaque province; Sites Web des fondations médicales du Canada; Sites Web d'associations sportives.

Liens entre le thème et les unités

Formation continue et compétences transférables	**Unité 2 : Rédaction de courts textes**
	L'apprenant peut : • écrire des textes sur des sujets liés à la santé tels que les différences culturelles dans les soins de santé, l'effet de l'environnement sur la santé ou les questions éthiques soulevées par la médecine moderne.
Interaction sociale et professionnelle	**Unité 7 : Service à la clientèle**
	L'apprenant peut : • discuter des facteurs qui ont une incidence sur la communication avec des professionnels de la santé tels que les médecins, les thérapeutes et les pharmaciens; • simuler une discussion entre un professionnel de la santé et son patient (p. ex. expliquer un acte médical ou un moyen alternatif de traiter un problème de santé); • simuler une urgence médicale.
Gestion de l'information	**Unité 12 : Compréhension de divers textes, de comptes rendus et de rapports** **Unité 13 : Compréhension de textes non continus (tableaux, schémas, formulaires)** **Unité 14 : Compréhension de textes à caractère juridique ou législatif** **Unité 15 : Techniques de présentations orales**
	L'apprenant peut : • préparer et faire une présentation sur des sujets relatifs à la santé et à la sécurité (p. ex. le système de santé canadien, les professionnels de la santé, les différences culturelles en ce qui a trait à la santé et à la condition physique); • faire des recherches dans des annuaires téléphoniques en ligne sur les services d'aide en santé et sécurité, les professionnels de la santé, les hôpitaux et les services d'incendie; • lire et interpréter des tableaux, des schémas, des graphiques sur les tendances et les statistiques en santé et sécurité au Canada (p. ex. les exercices physiques les plus populaires, le recours à des pratiques alternatives de santé, le taux d'obésité et les régimes diététiques préférés); • lire des rapports sur la santé et des articles de vulgarisation scientifique sur la recherche médicale, les maladies modernes, et les enjeux éthiques relatifs aux pratiques médicales modernes; • lire et interpréter les politiques, les procédures et les lois sur la santé et la sécurité (p. ex. les commissions des accidents du travail de chaque province, les politiques en matière de prestations de maladie en milieu de travail, les procédures d'évacuation en cas d'incendie, la Loi sur la santé et la sécurité au travail).
Protocole téléphonique	**Unité 19 : Conversations téléphoniques à caractère personnel**
	L'apprenant peut : • simuler des appels pendant lesquels il doit prendre rendez-vous, annuler ou reporter un rendez-vous avec un professionnel de la santé; • simuler un appel pendant lequel il doit signaler une urgence médicale ou une autre urgence.

Services commerciaux et affaires

Suggestions pour l'élaboration du thème

Faire des affaires au Canada

- **Démarrer une petite ou moyenne entreprise (PME)**. Les types d'entreprises : les entreprises individuelles, les sociétés de personnes (partenariats), les sociétés de capitaux (corporations) et les coopératives. Les organismes à but lucratif, les organismes sans but lucratif, les entreprises de consultation, le travailleur autonome, faire des affaires sur Internet. L'enregistrement d'une entreprise. L'aide aux nouveaux entrepreneurs. L'achat d'une entreprise, le plan d'affaires, l'étude de marché, les stratégies de promotion, le financement et les sources de financement, les lois, les règlements et les licences qui régissent les entreprises, les taxes. L'importation et l'exportation.
- **Posséder, créer et lancer sa propre entreprise**. Les documents importants : les permis, les licences, les droits d'auteur, les brevets et les marques de commerce. La gestion, la comptabilité, la publicité et la promotion de l'entreprise. Le recrutement des employés, la paie et les retenues à la source, l'indemnisation des accidents du travail et la sécurité au travail, les normes du travail.

Information aux consommateurs

- **Le magasinage**. Les conseils et les recommandations quant à l'achat de produits de consommation, l'évaluation de produits et de services, les comparateurs de prix, les rapports sur et les mises-à-jour de produits et de biens de consommation, les rappels de produits.
  Les contrats de service, les garanties, les mises de côté et les retours, l'étiquetage, la publicité et les problèmes de commercialisation, le magasinage en ligne, le magasinage par la poste ou par catalogue, la sollicitation porte à porte, les chèques-cadeaux et les cartes à puce.
  L'achat de biens importants (p. ex. une maison, des meubles, une voiture), louer avec option d'achat, les réparations et les rénovations, l'embauche d'un entrepreneur. Les multipropriétés.
- **La protection du consommateur**. Les droits du consommateur, la protection contre le vol d'identité, la protection de l'information personnelle et financière, la guerre des prix, la fraude, la sollicitation.

Service à la clientèle

- **Le fournisseur de service**. Donner de l'information au client en face-à-face, en ligne, au téléphone ou par écrit. Gérer les plaintes et résoudre les problèmes.
- **Le consommateur**. Demander de l'information en face-à-face, en ligne, au téléphone ou par écrit. Les droits du consommateur. La politique de retour de marchandises. Les contrats de service. Les garanties. Le retour d'un produit défectueux ou non désiré. Les échanges. Les notes de crédits. Les réparations et les remboursements. Les plaintes et la rédaction d'une lettre de plainte. Demander de parler au gérant, au superviseur.

Ressources

- *Association des banquiers canadiens* : http://www.cba.ca/fr/consumer.asp. Consulté le 5 février 2009. Cliquer à gauche sur *Petites entreprises*.
- *Le Magazine du nouvel arrivant au Canada* : http://www.cnmag.ca/fr/numero-14. Consulté le 5 février 2009 Consulter l'article sur le magasinage : http://www.cnmag.ca/fr/numero-8. Consulté le 5 février 2009. Consulter l'article intitulé « Lancer sa propre entreprise ».
- *Gouvernement du Canada. Entreprises Canada. Services aux entreprises* : http://www.entreprisescanada.ca/servlet/ContentServer?pagename=CBSC_FE%2Fdisplay&lang=fr&cid=1081945275353&c=GuideFactSheet. Consulté le 5 février 2009. Description des quatre types d'entreprises et toute l'information nécessaire au démarrage d'une entreprise.
- *Ontario Council of Agencies Serving Immigrants* : http://www.etablissement.org/sys/faqs_detail.asp?faq_id=4000714. Consulté le 5 février 2009. Information relative au démarrage d'une entreprise.
- *Gouvernement du Canada et partenaires* : http://infoconsommation.ca/app/oca/ccig/main.do?language=fre. Consulté le 5 février 2009. Passerelle d'information pour le consommateur canadien. Liens vers de nombreux sites Web tels que : Guide du consommateur canadien, Bureau de la consommation du Canada, etc.
- *Gouvernement du Canada – Investir au Canada* : http://investiraucanada.gc.ca/fra/etablir-entreprise/etablir-entreprise-canada.aspx. Consulté le 5 février 2009. Le démarrage d'une entreprise au Canada.
- *Gouvernement du Canada - Service Canada* : http://www.servicecanada.gc.ca/fra/sujets/entreprise/index.shtml. Consulté le 5 février 2009. Informations, services en ligne et formulaires relatifs au lancement d'une petite entreprise.
- *Gouvernement du Canada et de la Colombie-Britannique* : http://www.smallbusinessbc.ca.previewmysite.com/francais/websites/index.html. Consulté le 5 février 2009. Site Web pour les petites entreprises.

Lien entre le thème et les unités

Formation continue et compétences transférables	**Unité 2 : Rédaction de courts textes**
	L'apprenant peut : • écrire un essai ou quelques paragraphes sur un concept d'affaires ou un plan de marketing; • écrire quelques paragraphes descriptifs et convaincants pour décrire, comparer ou promouvoir un produit, un service ou une petite ou moyenne entreprise; • faire l'évaluation, en quelques paragraphes, d'une stratégie, d'une campagne de publicité ou du service à la clientèle d'une compagnie.
Rédaction administrative	**Unité 3 : Rédaction de notes et de courriels** **Unité 4 : Rédaction de lettres administratives**
	L'apprenant peut : • écrire un courriel ou une lettre de demande de renseignements ou de plaintes à propos d'un mauvais service ou de l'achat d'un produit défectueux; • écrire un rapport pour présenter ou comparer les types d'entreprises commerciales et les subventions gouvernementales; • écrire un plan d'activités; • écrire des courriels pour faire la promotion d'une entreprise.
Interaction sociale et professionnelle	**Unité 7 : Service à la clientèle**
	L'apprenant peut : • simuler une situation dans laquelle il joue le rôle du client ou celui de l'agent du service à la clientèle; • simuler une situation dans laquelle il porte plainte à propos d'un service ou d'un produit, demande des renseignements sur un produit ou un service ou s'adresse à des clients, à des employeurs et à des contacts d'affaires; • faire des appels pour demander des renseignements sur des produits et des services ou pour prendre des dispositions pour une livraison.
Gestion de l'information	**Unité 12 : Compréhension de divers textes, de comptes rendus et de rapports** **Unité 13 : Compréhension de textes non continus (tableaux, schémas, formulaires)** **Unité 14 : Compréhension de textes à caractère juridique ou législatif** **Unité 15 : Techniques de présentations orales**
	L'apprenant peut : • lire des articles sur les pratiques commerciales frauduleuses, les fraudes et les questions entourant la protection du consommateur; • lire et interpréter des graphiques, des tableaux et des schémas qui contiennent de l'information sur diverses entreprises et sur les tendances du marché; • chercher de l'information sur Internet sur la législation commerciale concernant le démarrage d'une entreprise; • écouter des exposés sur le démarrage d'une entreprise; • préparer un exposé sur les programmes offerts par les différents ordres de gouvernement aux nouveaux entrepreneurs, sur les droits des consommateurs ou sur les types de financement offerts aux entrepreneurs.

Protocole téléphonique

Unité 20 : Conversations téléphoniques à caractère professionnel

L'apprenant peut :

- simuler un appel téléphonique à des clients pendant lequel il doit vendre un produit ou offrir un service;
- demander des renseignements par téléphone sur les procédures à suivre pour l'enregistrement d'une petite ou moyenne entreprise, sur les programmes d'aide offerts par les gouvernements ou sur les lois qui régissent les entreprises et en faire part à la classe.

Services communautaires et gouvernementaux

Suggestions pour l'élaboration du thème

Counselling, conseils et défense des droits

- **Counselling d'emploi.** L'orientation professionnelle, le centre de ressources en emploi, les centres d'emploi de Service Canada, les programmes de mentorat.
- **Counselling en matière de santé mentale**. Les services de counselling et les lignes d'assistance concernant le stress, la toxicomanie, la violence physique et psychologique, la dépression, la maladie mentale, le deuil, la famille et les jeunes.
- **Conseils et appui au logement**. La location dans les provinces, les responsabilités et les droits des propriétaires et des locataires, les centres d'aide au logement.
- **Orientation à l'égard du crédit et des dettes**. Les services consultatifs en matière de crédit, de dettes et de faillite, la consolidation de prêts.
- **Les groupes de revendication**. Les organismes de défense des droits des réfugiés, des nouveaux arrivants, des droits de la personne, des personnes handicapées, des propriétaires et des locataires, contre la violence envers les femmes, contre la pauvreté et les organismes environnementaux et d'intérêts politiques.

Aide sociale et services d'urgence

- **Programmes gouvernementaux de soutien du revenu**. L'admissibilité, les modalités de demande et les prestations de différents programmes (p. ex. mesures de soutien pour les personnes handicapées, le programme de la Sécurité de la vieillesse, le Supplément de revenu garanti).
- **Autres programmes d'aide du gouvernement**. Les différents programmes (p. ex. subventions pour les garderies, pour le logement, pour les services dentaires d'urgence, l'aide juridique, le crédit d'impôt pour enfants), l'admissibilité et les modalités de demande.
- **Interjeter un appel de la décision d'un organisme gouvernemental**. Les procédures d'appel, l'aide juridique, le Tribunal d'aide sociale.
- **Les services d'urgence**. Les maisons d'hébergement pour femmes battues et pour les sans-abris, les services d'écoute téléphonique, les banques d'alimentation, la soupe populaire, les sociétés d'aide à l'enfance, les services d'urgence de santé, les services dentaires d'urgence, les services d'ambulance, de police et d'incendie.

Autres services communautaires

- **Les installations de loisir** : Les programmes de loisir municipaux pour enfants, adolescents, adultes et pour aînés (p. ex. la natation, les cours d'intérêt général, les camps d'été). Les cours d'intérêt général d'écoles, de collèges et d'universités. Les centres communautaires, les parcs, les terrains de jeux. Les frais et les procédures d'inscription, les conditions d'admission, les subventions.
- **Les arts et la culture**. Les établissements culturels, les évènements spéciaux, les grandes fêtes, les festivals, les groupes communautaires, le patrimoine.
- **Les bibliothèques**. Les services et les programmes, la réservation, le prêt et le renouvellement de documents en ligne.
- **Le tourisme**. Les sites touristiques des provinces, des villes et des municipalités.

Ressources

- *Association canadienne pour la santé mentale* : http://www.acsm.ca/bins/index.asp?lang=2. Consulté le 5 février 2009. Informations relatives à la promotion et à la prévention de la santé mentale et au rétablissement des personnes atteintes de maladies mentales.
- *Citoyenneté et Immigration Canada* : http://www.cic.gc.ca/francais/ressources/publications/nouveaux/section-05.asp. Consulté le 5 février 2009. Information relative au logement pour les nouveaux arrivants.
- *Commission canadienne des droits de la personne* : http://www.chrc-ccdp.ca/preventing_discrimination/default-fr.asp. Consulté le 5 février 2009. Site officiel de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*.
- *Éducation juridique communautaire Ontario* : http://www.cleo.on.ca/francais/indexf.htm. Consulté le 5 février 2009 Clinique juridique communautaire qui donne accès à des documents qui traitent de thèmes juridiques relatifs aux communautés démunies.
- *Société canadienne d'hypothèques et de logement* : http://www.cmhc-schl.gc.ca/fr/co/lolo/index.cfm. Consulté le 5 février 2009. Guides pour la location d'un logement au Canada et dans les différentes provinces. Offre aussi un guide pour les nouveaux arrivants.
- *Commission canadienne du tourisme* : http://www.corporate.canada.travel/en/ca/index.html. Consulté le 5 février 2009. Site Web dédié à la promotion du Canada comme lieu touristique.
- *Gouvernement du Canada – Culture Canada* : http://culturecanada.gc.ca/index_f.cfm. Consulté le 5 février 2009. Services et programmes du gouvernement du Canada sur la culture, le patrimoine et les loisirs.
- *Ontario Council of Agencies Serving Immigrants* : http://www.etablissement.org/index.asp. Consulté le 5 février 2009. Site destiné aux immigrants en Ontario qui offre de l'information sur la consommation, le logement, la santé, les services juridiques, les communautés et les loisirs.
- *Ressources humaines et Développement social Canada* : http://www.hrsdc.gc.ca/fra/passerelles/nav/nav_haut/nos_bureaux.shtml. Consulté le 5 février 2009. Adresses des centres de ressources humaines au Canada et description des services offerts. http://www.rhdsc.gc.ca/fr/accueil.shtml. Consulté le 5 février 2009. Informations relatives à la famille, aux communautés, au marché du travail.
- *Industrie Canada, Bureau de la consommation du Canada* : http://www.ic.gc.ca/epic/site/ic1.nsf/fr/h_00071f.html. Consulté le 5 février 2009. Services, outils et ressources pour les consommateurs. http://www.ic.gc.ca/eic/site/bsf-osb.nsf/fra/br01861.html. Consulté le 5 février 2009. Section du site Web relative à l'endettement personnel.
- *Service Canada* : http://www.servicecanada.gc.ca/fr/vie/emploi.shtml. Consulté le 5 février 2009. Programmes de soutien du revenu et programmes d'aide sociale.
- *Shelternet* : http://www.shelternet.ca/fr/. Consulté le 5 février 2009. Shelternet est un organisme sans but lucratif pour les femmes violentées au Canada. Ce site offre de l'aide en ligne pour la protection et l'hébergement des femmes.
- *211Canada* : http://211canada.ca/contact_f.php. Consulté le 5 février 2009. Site Web de UnitedWays-Centraide qui permet d'accéder à de l'information sur toute une gamme de services au niveau communautaire, social, gouvernemental et dans le domaine de la santé.

Liens entre le thème et les unités

Interaction sociale et professionnelle	**Unité 5 : Interaction sociale** **Unité 8 : Résolution de conflits**
	L'apprenant peut : • participer à des discussions et à des débats sur la suffisance des services gouvernementaux, des prestations sociales et des programmes de partis politiques relatifs à l'aide au revenu; • discuter de scénarios de conflits qui ne peuvent être facilement résolus (p. ex. les conflits dus à la difficulté de maîtriser sa colère, à des abus ou à la dépression). Chercher des services de counselling communautaire pour aider à régler ou à gérer le conflit.
Recherche d'emploi	**Unité 9 : Stratégies de recherche d'emploi**
	L'apprenant peut : • chercher des programmes et des services gouvernementaux d'aide à la recherche d'emploi; • chercher des programmes communautaires d'aide à la recherche d'emploi pour des groupes ciblés (p. ex. les nouveaux arrivants, les jeunes, les personnes ayant des besoins particuliers).
Gestion de l'information	**Unité 12 : Compréhension de divers textes, de comptes rendus et de rapports** **Unité 13 : Compréhension de textes non continus (tableaux, schémas, formulaires)** **Unité 14 : Compréhension de textes à caractère juridique ou législatif** **Unité 15 : Techniques de présentations orales**
	L'apprenant peut : • lire et résumer des textes décrivant différents services gouvernementaux et communautaires; • chercher des textes de lois relatifs à des services gouvernementaux, à des conditions d'admissibilité et à des procédures pour accéder à ces services; • lire et interpréter des textes structurés relatifs aux services communautaires et gouvernementaux tels que des guides sur les parcs et sur les loisirs, des formulaires d'inscription ou de demande d'admission, des catalogues informatisés de bibliothèques ou des tableaux du taux de paiement de la Sécurité de la vieillesse; • faire une présentation sur différents services communautaires et gouvernementaux.
Réunions d'affaires	**Unité 17 : Réunions en tête-à-tête**
	L'apprenant peut : • simuler des réunions en tête-à-tête avec des travailleurs sociaux pendant lesquelles il doit demander et donner de l'information sur les conditions d'admission, les prestations et les règlements; • simuler des réunions avec des conseillers communautaires, des conseillers en emploi et des conseillers en crédit.
Protocole téléphonique	**Unité 19 : Conversations téléphoniques à caractère personnel**
	L'apprenant peut : • appeler des services communautaires pour obtenir de l'information sur leurs services; • appeler des bibliothèques, des centres communautaires, des centres d'emploi pour connaître les heures d'ouverture, les types de services offerts, le coût des services et les conditions d'admission. Prendre des notes et présenter l'information à ses collègues de classe.

Ressources complémentaires

Ressources d'apprentissage dans cette section

Introduction 360
Capacité de raisonnement 361
Discussions et débats 363
Formation continue 364
Gestion du temps 366
Recherche sur Internet 367
Responsabilisation 368
Fonctions informatiques de base 370

Ressources d'apprentissage dans les unités

Écoute active 283
Prise de notes 90
Stratégies de communication 139
Présentations orales 259
Processus d'écriture 104
Stratégies de lecture 90

Outils des NCLC 372

Listes de contrôle 373
Grilles de l'approche en spirale 381

Références bibliographiques 385

Grammaire 385
Prononciation 386

Glossaire 388

Introduction

Les ressources d’apprentissage sont des listes sommaires d’éléments spécifiques à des domaines de communication ou de savoirs comportementaux. Elles peuvent être utilisées par les enseignants pour complémenter les unités ou encore comme des sujets à approfondir. Elles peuvent également être remises aux apprenants à titre de guide pour de l’auto-apprentissage.

On trouve dans cette section sept ressources d’apprentissage dont la capacité de raisonnement, les discussions et débats, la formation continue, la gestion du temps, la recherche sur Internet, la responsabilisation et les fonctions informatiques de base. De plus, on peut trouver six autres ressources d’apprentissage parmi les unités du présent ouvrage soit l’écoute active, la prise de notes, la communication non verbale, les présentations orales, le processus d’écriture et les stratégies de lecture.

Capacité de raisonnement

Résolution de problème et pensée critique

- aborder un sujet ou un problème (p. ex. une notion linguistique, un énoncé, un mot, une tâche) et l'étudier avec un esprit ouvert;
- comparer ses motifs et prendre conscience de ses préjugés;
- faire un remue-méninges, discuter entre collègues, recourir à des illustrations ou à des cartes pour mieux faire part de ce que l'on connaît déjà sur le sujet ou sur le problème traité;
- élargir ses connaissances en discutant avec ses collègues, en se posant des questions, en posant des questions à l'enseignant et en formulant des hypothèses;
- élaborer un vocabulaire relatif au sujet traité;
- penser à la façon de présenter son savoir sur le sujet (p. ex. dresser une liste, décrire, répertorier, définir, expliquer, résumer dans ses propres mots);
- découvrir et examiner les possibilités qui s'offrent à soi en faisant une synthèse. Choisir l'une de ces possibilités et manifester sa compréhension du problème ou du sujet étudié en proposant une solution. Appliquer cette solution à d'autres problèmes semblables.

Prise de décision

- explorer, examiner, étudier;
- procéder en analysant;
- associer des idées;
- établir des stratégies et des priorités;
- proposer des solutions;
- observer ses choix;
- procéder logiquement ou par élimination;
- se faire accompagner dans son processus de réflexion en demandant conseil à l'enseignant ou à ses collègues;
- se fier à son savoir, à son expérience, à son intuition, à ses valeurs et à ses émotions.

Techniques de mémorisation

- Étudier fréquemment pour faciliter le rappel à long terme
  - travailler et retravailler;
  - pour retenir un mot, le prononcer plusieurs fois après l'avoir entendu;
  - prévoir des périodes d'étude dans son horaire du temps;
  - choisir un endroit tranquille et propice à l'étude.
- Répéter et réviser les notions apprises
  - faire de la révision et de la réflexion critique;
  - penser activement au contenu appris en salle de classe.
- Attribuer une signification personnelle au contenu appris
  - comprendre et organiser les informations reçues;
  - élaborer un réseau d'indices de rappel en ayant recours à son propre langage;
  - faire un maximum de rapprochements entre les notions apprises et son vécu personnel;
  - activer ses indices de rappel pour rafraîchir et entraîner sa mémoire;
  - pour favoriser la mémorisation, recréer mentalement la situation et l'humeur dans laquelle s'est fait l'apprentissage initial;
  - éviter d'apprendre par cœur.

- Utiliser des astuces mnémotechniques
  - associer des termes avec des mots-repères, des images, des symboles, ou une histoire;
  - avoir recours à ses propres acronymes pour condenser l’information;
- Réviser et tester ses connaissances
  - se rappeler et reconnaître les informations apprises;
  - définir les concepts étudiés;
  - faire et refaire des exercices;
  - déterminer ce qu’il reste à apprendre.

Recherche d’information

- déterminer d’abord quel est le temps que l’on peut allouer à la recherche;
- déterminer quelles sont les ressources qui s’offrent déjà à soi;
- s’informer auprès de l’enseignant et de ses collègues;
- recourir à des outils de recherche :
  - se servir d’un moteur de recherche (p. ex. *Google, Yahoo*, etc);
  - visiter la bibliothèque de son cartier ou une bibliothèque virtuelle;
  - consulter des journaux ou des revues.
- rassembler les informations recueillies et synthétiser.

Autodiscipline

- apprendre l’autodiscipline afin d’accomplir des tâches;
- prévoir une journée de travail ou d’études :
  - dresser la liste des tâches à accomplir;
  - établir une liste de priorités;
  - allouer un temps fixe pour chacune des tâches et commencer immédiatement à travailler sur la plus importante;
  - noter le temps réel qui a été accordé à chaque tâche afin de mieux répartir son temps la prochaine fois;
  - s’il reste du temps, réviser son travail ou planifier les prochaines tâches;
  - répéter ce processus plusieurs fois pour en faire une habitude de travail.
- Tenir un journal sur l’autodiscipline
  - prendre des notes au début et à la fin de chaque tâche pour mieux tenir compte de ses stratégies de travail, de ses activités, de ses priorités et pour mesurer le progrès qui a été fait.

Discussions et débats

Les buts de discussions et de débats

- échanger des idées, des opinions ou des points de vue;
- évaluer ses idées, ses attitudes et celles des autres;
- analyser de façon éclairée divers points de vue;
- faire une étude de cas;
- choisir une option, prendre une décision ou résoudre un problème;
- employer et mettre en pratique des stratégies d'écoute active et de conversation.

Se préparer à une discussion ou à un débat

- perfectionner ses connaissances d'un sujet en faisant de la lecture et des recherches sur Internet;
- générer des idées et des points de vue sur le sujet;
- formuler son opinion;
- chercher et noter les exemples pertinents, les statistiques et les preuves pour défendre son point de vue.

Participer à une discussion ou à un débat

- Demander à quelqu'un d'exprimer son opinion sur le sujet de l'échange
  - poser des questions ouvertes ou fermées;
  - poser les questions : qui?, que?, quoi?, où?, quand?, comment? pourquoi?;
  - poser des questions négatives;
  - noter les points à discuter ou de désaccord.
- Donner son opinion sur le sujet
  - résumer la discussion ou le point de vue de quelqu'un;
  - présenter un argument en exprimant son opinion et ses sentiments et le justifier;
  - utiliser des exemples, raisons et détails pour défendre son point de vue.
- Exprimer des points de vue différents
  - résumer la discussion ou les opinions présentées;
  - présenter sa compréhension de la situation;
  - exprimer son accord;
  - exprimer son désaccord ou ses doutes de façon diplomatique;
  - formuler des réserves ou manifester sa désapprobation de façon objective;
  - contester ou réfuter un argument directement;
  - souligner une opposition;
  - interrompre de façon appropriée;
  - poser des questions de clarification;
  - demander de la rétroaction;
  - reconnaître l'apport de ses interlocuteurs.
- Utiliser des stratégies d'écoute active
  - utiliser des comportements non verbaux pour témoigner de son attention;
  - reformuler les opinions de ses interlocuteurs;
  - résumer la discussion pour clarifier un point ou pour confirmer sa compréhension;
  - éviter de monopoliser la discussion et témoigner du respect aux autres.

Termes et expressions de recherche sur Internet :

- Apprendre à débattre
- Discussion en salle de classe
- Débat en salle de classe
- Discussion structurée, méthodologie de la discussion structurée
- Écoute active
- Enseigner à débattre
- Organiser un débat en salle de classe
- Règles du débat
- Simulation de débat

Formation continue

Les buts de la formation continue

- enrichir ses connaissances;
- posséder des compétences à jour;
- améliorer ses qualifications techniques et professionnelles;
- réorienter ses qualifications;
- développer de nouvelles aptitudes;
- améliorer son estime de soi;
- s’adapter aux changements de la société et du monde du travail dans un contexte de mondialisation;
- améliorer ses perspectives d’avenir;
- participer activement à toutes les sphères de la vie économique et sociale;
- avoir une carrière gratifiante.

Les éléments de la réussite

- La motivation
  - savoir pourquoi on veut apprendre (développer des nouvelles compétences, augmenter sa confiance en soi, valider et comparer ses façons de faire, obtenir un diplôme);
  - connaître l’ampleur de la tâche;
  - choisir une formation qui correspond à ses attentes et à ses intérêts;
  - avoir l’esprit ouvert au changement;
  - pouvoir reconnaître les avantages de la formation pour soi-même.
- La discipline
  - éviter les retards;
  - réaliser les lectures préalables;
  - faire les exercices recommandés et les travaux.
- L’organisation
  - s’assurer du soutien de son entourage (conjoint, famille, employeur);
  - bien gérer son temps;
  - utiliser des stratégies de lecture et de prise de notes.
- La responsabilisation
  - identifier ses besoins;
  - utiliser son expérience;
  - faire preuve d’autonomie;
  - participer activement à sa formation et à son apprentissage;
  - s’adapter aux changements;
  - accepter de se remettre en question;
  - fournir de la rétroaction;
  - faire part de ses questionnements et de ses inquiétudes;
  - connaître son style d’apprentissage;
  - chercher des occasions d’apprentissage.
- Une bonne formation de base
  - posséder de solides compétences essentielles (lecture, calcul, communication orale, utilisation de documents, informatique, capacité de raisonnement, rédaction, travail d’équipe).

Différentes formes d’apprentissage

- Formel
  Apprentissage structuré qui mène à l’obtention d’un diplôme dans une institution reconnue, à plein temps ou à temps partiel, en salle de classe ou en formation à distance.
- Non-formel
  Apprentissage qui peut être structuré, mais qui se fait hors d’une institution et ne mène pas à une attestation officielle (p. ex. compétences acquises en milieu de travail, auprès d’organisations ou de groupes sociaux et par l’entremise du coaching ou du mentorat).
- Autodidacte
  Art d’apprendre par soi-même. L’apprenant est totalement responsable de la gestion de son apprentissage.

Termes et expressions de recherche sur Internet :

- Apprentissage continu
- Apprentissage tout au long de la vie
- Formation continue
- Compétences essentielles
- Perfectionnement des compétences

Gestion du temps

Organisation de son temps

- dresser une liste des tâches à accomplir;
- placer les tâches en ordre de priorité;
- commencer par les tâches les plus importantes et terminer par celles qui peuvent attendre;
- commencer par les tâches les plus difficiles et finir par les plus faciles ou encore, alterner les tâches en fonction de leur degré de complexité et de son intérêt personnel;
- faire une planification réaliste de son temps;
  - réfléchir à l’utilisation de son temps en portant attention au temps réel qui a été accordé à chacune des tâches ou des activités. Cela permettra de faire des ajustements et de mieux répartir son temps la prochaine fois.
  - consulter l’enseignant pour savoir combien de temps devrait être alloué à une tâche précise.
- déterminer les périodes de la journée où sa concentration est à son meilleur pour maximiser son rendement et rentabiliser son emploi du temps;
- avoir recours à des outils de gestion du temps (p. ex. un agenda, un calendrier, une grille horaire) pour avoir le sentiment d’avoir une meilleure maîtrise des événements;
- porter attention au temps mal utilisé pour mieux le rentabiliser par la suite;
- s’il reste du temps, travailler sur les tâches moins pressantes pour prendre de l’avance;
- prendre cinq minutes à tous les jours pour planifier les tâches du lendemain.

Un emploi du temps sain

- organiser son temps à l’avance;
- se créer un emploi du temps personnalisé qui reflète sa façon de travailler;
- éviter les emplois du temps rigides et trop chargés;
- utiliser son temps libre avec discernement tout en prenant soin de prévoir des pauses, des activités de détente et du temps pour dormir et manger;
- prévoir du temps pour les imprévus;
- éviter les interruptions (p. ex. appels téléphoniques), les mauvaises stratégies d’études, les déplacements inutiles et les distractions qui contribuent à la perte de temps;
- savoir demeurer en contrôle de son emploi du temps;
- se fixer des échéances réalistes et des objectifs précis, mesurables et acceptables;
- prévoir des moments pour mesurer l'atteinte de ses objectifs;
- si possible, réajuster son emploi du temps si une échéance n’est pas respectée ou si un objectif n’est pas atteint;
- consulter des sites Web donnant des conseils sur la gestion du temps.

Recherche sur Internet

Lancer une recherche sur Internet

- accéder à un moteur de recherche (p. ex. *Google, Yahoo, Alta Vista*);
- taper les termes de recherche (mot clé ou un groupe de mots) dans le champ de recherche;
- parcourir les résultats de recherche :
  - balayer les résultats de recherche affichés sur la première page;
  - lire les descriptions des résultats;
  - évaluer la pertinence des sources d'information trouvées;
  - déterminer si les résultats de recherche sont trop nombreux, si le sujet proposé est trop vaste ou trop précis;
  - explorer les résultats obtenus ou affiner sa recherche et limiter les résultats en restreignant les champs de recherche utilisés.

Affiner une recherche

- trouver un synonyme, des mots clé ou des groupes de mots alternatifs et les taper dans le champ de recherche;
- rechercher des expressions exactes en insérant des guillemets autour des termes de recherche;
- insérer le signe plus (+) entre deux termes et le moteur de recherche limitera les résultats aux pages Web contenant les deux termes;
- insérer le signe moins (-) devant un terme et le moteur de recherche fera exclusion des pages Web qui le contiennent;
- insérer "OR" (en majuscules) entre deux termes pour trouver des pages qui contiennent l'un des deux termes de recherche;
- effectuer une recherche par domaine au sein d'un site Web spécifique en entrant les termes de recherche suivis du mot « site », puis des deux-points « : » et du nom de domaine (p. ex. .ca, .com, .org, .edu, etc.).

Évaluer les résultats de recherche

- interpréter les résultats de recherche en portant attention à l'hypertexte, aux adresses URL et aux courtes descriptions;
- consulter des pages Web en cliquant sur des liens hypertexte et des pages en cache du navigateur. Pour accéder à une page Web qui contient d'autres résultats de recherche, cliquer sur le lien « suivant »; pour revenir à une page précendante, cliquer sur le lien « précédant »;
- ajouter des pages Web à ses favoris pour en faciliter l'accès.

Termes et expressions de recherche sur Internet :

- Trucs et astuces pour la recherche Internet
- Évaluation de sites Web

Responsabilisation

Responsabilisation personnelle

- se sentir responsable de ce que l’on fait et de ce que l’on ne fait pas;
- répondre de ses actes et de ses paroles et en assumer les conséquences;
- s’engager et s’acquitter de son engagement;
- gérer ses attitudes et son comportement;
- rendre compte de ses actes;
- réfléchir, s’informer, analyser, avoir de la rigueur, prendre des décisions, évaluer et faire des suivis;
- développer ses compétences (savoir, savoir-être, savoir-faire).

Responsabilisation personnelle au travail

- Maintenir ses compétences
  - s’assurer que ses compétences répondent toujours aux besoins;
  - s’engager dans un processus d’apprentissage (formation continue, auto-apprentissage);
  - développer ses compétences techniques et ses savoirs comportementaux.
- Comprendre ce que l’on attend de soi
  - obtenir une description de tâches;
  - poser des questions;
  - comprendre le rayonnement de sa tâche à l’interne et à l’externe;
  - comprendre ses responsabilités.
- Bien connaître son organisation
  - obtenir l’organigramme de l’organisation;
  - lire la mission de l’organisation.
- S’assurer de pouvoir accomplir les tâches
  - s’assurer de disposer des outils nécessaires pour accomplir une tâche (p. ex. l’autorité, les connaissances, les compétences, les ressources);
  - utiliser toutes ses ressources;
  - miser sur son expérience, son savoir-faire et son ingéniosité.

Adopter des normes de comportement et de rendement

- Avoir une éthique de travail
  - respecter les valeurs de l’organisation;
  - faire de son mieux;
  - exécuter son travail selon les attentes;
  - respecter ses collègues de travail;
  - résoudre les conflits;
  - planifier son travail;
  - respecter les échéances;
  - être assidu;
  - être ponctuel.

- Collaborer
  - accomplir ses tâches;
  - respecter les règles du groupe;
  - participer activement;
  - faire part de ses connaissances et partager les ressources;
  - garder son supérieur informé de ses actions;
  - aider les autres.
- Interagir avec ouverture d’esprit
  - accueillir les autres;
  - reconnaître ses forces et celles des autres;
  - savoir écouter;
  - respecter les différences.
- Assumer la responsabilité de son rendement et participer à l’évaluation de son rendement
  - demander de l’aide;
  - s’auto-évaluer;
  - accepter de façon positive les commentaires formulés;
  - suggérer des solutions.

Termes et expressions de recherche sur Internet :

- Responsabilisation et travail
- Responsabilisation personnelle
- Développer la responsabilisation personnelle

Fonctions informatiques de base

Traitement de texte (*p. ex. Microsoft Word*)

Fonctions élémentaires du traitement de texte

- avoir recours aux barres d'outils, aux menus déroulants et aux commandes;
- modifier l'affichage, les paramètres par défaut et les paramètres de l'écran;
- imprimer un document, recourir aux options d'impression, modifier les paramètres par défaut de l'imprimante, modifier les propriétés du document;
- sauvegarder un document sous divers formats;
- travailler simultanément avec plusieurs documents.

Formatage

- modifier le style et la taille d'une police d'écriture, utiliser des polices de caractères qui attirent l'attention du lecteur, insérer des symboles;
- aligner un texte, définir les tabulations, mettre un paragraphe en retrait;
- modifier l'interligne et l'espacement des paragraphes;
- ajouter une insertion automatique;
- créer des listes numérotées et des listes non numérotées;
- créer une zone de texte.

Mise en page

- numéroter et définir les marges, l'orientation et la grandeur de la page;
- créer un en-tête ou un bas de page;
- prédéfinir et formater des colonnes;
- ajouter des notes de bas de page et de fin de document;
- utiliser les outils statistiques.

Édition

- utiliser la fonction copier-coller;
- insérer, modifier et supprimer un commentaire;
- utiliser la fonction de suivi des modifications;
- vérifier la grammaire et l'orthographe et consulter un dictionnaire de synonymes;
- effectuer une mise en forme automatique, utiliser les options de correction automatique ainsi que la fonction rechercher et remplacer.

Modèles et compagnons

- créer des documents à l'aide de modèles et de compagnons;
- recourir à des outils de publipostage pour rédiger des messages électroniques ou pour créer un répertoire d'adresses, des enveloppes et des étiquettes.

Graphiques, images et diagrammes

- insérer et créer une table des matières, une légende, des graphiques, des cliparts, des diagrammes, des organigrammes hiérarchiques, des zones de texte, des zones de dessins, des formes automatiques;
- se servir des outils mis à sa disposition pour modifier et formater les diverses mises en forme.

Tableaux et schémas

- créer des tableaux;
- ajouter, fractionner, fusionner et supprimer des cellules et des colonnes;
- modifier le texte dans des tableaux, ajouter une bordure ou un cadre.

Logiciel de présentation (*p. ex. PowerPoint*)

Généralités

- créer une présentation *PowerPoint* en utilisant des options variées : créer un diaporama électronique à partir d'un nouveau document, d'un modèle;
- établir les paramètres du diaporama;
- modifier l'affichage;
- préparer et imprimer des diapositives, des notes, des cartons aide-mémoire, le matériel audio-visuel ainsi que les documents à remettre (plan, ordre du jour, synopsis, formulaire d'évaluation, etc.).

Diapositives

- conceptualiser les diapositives;
- appliquer la mise en page des diapositives;
- choisir la disposition du texte à l'intérieur des diapositives;
- ajouter et modifier des titres et du texte à l'intérieur des diapositives;
- insérer des objets (une image, un diagramme, une zone de texte, un graphique, un tableau, etc.);
- vérifier la grammaire et l'orthographe et consulter un dictionnaire de synonymes;
- déplacer, copier, ajouter et supprimer des diapositives.

Diaporamas

- définir les paramètres du diaporama;
- ajuster le minutage;
- modifier la transition et le son accompagnant celle-ci;
- appliquer des jeux de couleurs et d'animation aux diapositives;
- exécuter un diaporama en mode continu;
- utiliser la fonction « présentation à emporter » et l'outil d'annotation.

Internet

Sites Web

- consulter des hyperliens;
- utiliser les boutons et les commandes;
- naviguer sur plusieurs sites Web;
- utiliser des mots clés et des techniques de recherche avancée;
- télécharger des mises à jour, de nouveaux logiciels, des images, de la musique, et des fichiers textes.

Courriels

- rédiger et réviser un courriel;
- envoyer, transférer et recevoir des courriels;
- enregistrer un brouillon;
- joindre des fichiers;
- gérer les messages de la boîte de réception en les sauvegardant, les déplaçant et les supprimant.

Communication virtuelle

- recourir à un logiciel de communication audio (p. ex. *Skype, Google Talk*);
- communiquer à l'aide d'un logiciel de messagerie instantanée, des services de clavardage, des forums de discussion et des blogs.

Outils des NCLC

Dans cette section, on présente les deux outils des NCLC suivants : les listes de contrôle des apprentissages et les grilles de l'approche en spirale.

Listes de contrôle des apprentissages

On a créé une liste de contrôle des apprentissages pour chacun des niveaux du CLIC. Les compétences clés pour chacune des quatre habiletés langagières des niveaux 5, 6 et 7 du CLIC sont énumérées dans chacune des listes de contrôle; l'enseignant peut cocher les compétences ciblées pour chaque thème ou unité. Les listes peuvent être utilisées conjointement avec une planification à long terme afin de documenter la planification des unités et des thèmes.

Une partie de la liste de contrôle des apprentissages du CLIC 5 est présentée ci-dessous. Une telle liste permet à l'enseignant de s'assurer que tous les objectifs terminaux (ou compétences clés) ont été couverts selon les thèmes et les unités couverts. Ces listes aident aussi lors de la planification à long terme du programme.

Les objectifs terminaux pour chacune des quatre habiletés langagières sont énumérés dans ces rangées. Pour chaque habileté langagière, les compétences clés sont organisées en quatre domaines de compétences et sont identifiées par un chiffre romain :
I : Interaction sociale, Messages personnels ou d'affaires, II : Consignes, Consigner de l'information, III : Persuasion, Textes sur les affaires et les services, Messages sur les affaires et les services, IV : Information, Textes d'information, Fournir de l'information.

On peut inscrire les thèmes ou les titres des unités dans ces cellules.

			Thèmes et Unités	
Expression orale NCLC 6	I	Amorcer, soutenir et conclure une courte conversation formelle d'usage.		
		Présenter une personne de manière formelle à un petit groupe connu (p. ex. un invité, un conférencier).		
		Prendre ou annuler un rendez-vous.		
		Savoir présenter ou recevoir des excuses ou décliner une invitation.		
		Signaler à son interlocuteur que l'on a compris que partiellement.		
		Interrompre son interlocuteur pour pouvoir prendre la parole.		
		Faciliter la conversation en ajoutant des commentaires positifs.		
		Éviter de répondre à une question.		
		Prendre des messages téléphoniques comportant de 3 à 5 renseignements.		
	II	Donner un ensemble de consignes au sujet de la routine quotidienne ; les étapes ne sont pas présentées en style télégraphique, mais en phrases enchaînées.		

L'enseignant peut cocher les objectifs terminaux au fur et à mesure qu'ils sont vus en salle de classe. Cela peut aider l'enseignant à s'assurer que plusieurs objectifs sont couverts par l'entremise des thèmes et des unités.

Grilles de l'approche en spirale

Les compétences clés des niveaux 5, 6 et 7 du CLIC sont énumérées dans les grilles de l'approche en spirale. Il y a quatre grilles, c'est-à-dire une pour chaque habileté langagière : expression orale, compréhension de l'oral, compréhension de l'écrit et expression écrite.

Liste de contrôle des apprentissages — CLIC 5

CLIC 5

Expression orale, Compréhension de l'oral : NCLC 6

			Thèmes et Unités							
Expression orale NCLC 6	I	Amorcer, soutenir et conclure une courte conversation formelle d'usage.								
		Présenter une personne de manière formelle à un petit groupe connu (p. ex. un invité, un conférencier).								
		Prendre ou annuler un rendez-vous.								
		Savoir présenter ou recevoir des excuses ou décliner une invitation.								
		Signaler à son interlocuteur que l'on a compris que partiellement.								
		Interrompre son interlocuteur pour pouvoir prendre la parole.								
		Faciliter la conversation en ajoutant des commentaires positifs.								
		Éviter de répondre à une question.								
		Prendre des messages téléphoniques comportant de 3 à 5 renseignements.								
	II	Donner un ensemble de consignes au sujet de la routine quotidienne ; les étapes ne sont pas présentées en style télégraphique, mais en phrases enchaînées.								
	III	Faire une suggestion simple et la justifier.								
		Formuler une prédiction simple.								
		Formuler une demande d'article.								
	IV	Raconter de façon détaillée une série d'évènements passés ou une histoire et expliquer les motifs des protagonistes et les conséquences de leurs actes.								
		Décrire et comparer des personnes, des lieux, etc.								
		Décrire une marche à suivre simple.								
		Demander de l'information et en fournir dans le contexte d'une entrevue portant sur des activités de la vie de tous les jours.								
		Participer à des discussions ou à des rencontres en petits groupes sur des sujets non personnels et familiers; exprimer des opinions et des sentiments, l'obligation, la capacité et la certitude.								
Compréhension de l'oral NCLC 6	I	Relever des données explicites et de l'information implicite dans des dialogues contenant une introduction et une conclusion, portant sur la prise ou l'annulation de rendez-vous, la formulation d'excuses, l'expression de regrets et le signalement de difficultés de compréhension et de communication.								
		Reconnaître, grâce à certains signes, l'humeur ou l'attitude des participants.								
	II	Comprendre un ensemble de consignes même lorsqu'elles ne sont pas toutes présentées en style télégraphique; l'ordre doit être inféré à partir du discours.								
	III	Montrer que l'on comprend l'intention de l'interlocuteur et le sens de son propos lorsqu'il donne des suggestions, des conseils, des encouragements ou lorsqu'il formule des demandes.								
	IV	Relever les idées principales et secondaires, les affirmations et les exemples donnés dans un exposé narratif ou descriptif ou à l'occasion d'une réunion ou d'une discussion de groupe.								
		Suggérer, par inférence, une conclusion appropriée à une histoire.								

Liste de contrôle des apprentissages — CLIC 5

CLIC 5

Compréhension de l'écrit, Expression écrite : NCLC 5

			Thèmes et Unités							
Compréhension de l'écrit NCLC 5	I	Relever des données explicites et de l'information implicite dans des notes, des lettres et des courriels modérément complexes (personnels ou non) dans lesquels on offre des compliments, on lance des invitations ou l'on exprime des goûts, des aversions ou des préférences.								
	II	Comprendre et suivre une série de consignes écrites modérément complexes de 7 à 10 étapes.								
		Comprendre et suivre des consignes dans des textes courants et modérément complexes.								
	III	Relever des données explicites et des renseignements implicites dans des textes modérément complexes sur les affaires et les services, y compris les textes non continus.								
	IV	Montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif modérément complexe d'une longueur de 2 ou 3 paragraphes sur un sujet connu.								
		Montrer sa compréhension de cartes routières, de plans de ville et de divers graphiques et schémas standard.								
		Trouver 2 renseignements précis dans un site Web en français et y accéder.								
		Trouver de l'information dans des tables des matières, des index et des glossaires et y accéder.								
Expression écrite NCLC 5	I	Transmettre des messages personnels ou y répondre à l'aide d'une courte lettre, d'une note formelle ou d'un courriel pour lancer des invitations ou y donner suite, faire des mises à jour rapides ou exprimer des sentiments.								
	II	Prendre des messages téléphoniques en direct ou à partir d'un message enregistré. Les messages comprennent de 5 à 7 renseignements.								
		Faire ressortir de 7 à 10 points d'une page d'information.								
	III	Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites.								
		Remplir des formulaires.								
	IV	Écrire un paragraphe pour rapporter ou raconter une série d'évènements, pour décrire une personne, un objet, une scène, une illustration ou une photo, un procédé ou une routine, ou pour justifier un point de vue.								

Liste de contrôle des apprentissages — CLIC 6

CLIC 6

Expression orale, Compréhension de l’oral : NCLC 7

Expression orale NCLC 7			Thèmes et Unités							
	I	Présenter un invité ou un conférencier de manière formelle à un grand groupe de personnes connues.								
		Exprimer de la gratitude, de la satisfaction ou des souhaits; formuler une plainte; faire part d’une déception ou d’un mécontentement. Réagir convenablement lorsque l’interlocuteur fait de même.								
		Vérifier sa propre compréhension.								
		Employer plusieurs stratégies pour soutenir la conversation.								
		Garder la parole lorsqu’il le faut.								
		Reprendre la parole après une interruption.								
		Changer de sujet.								
		Prendre des messages téléphoniques comportant de 5 à 7 éléments.								
	II	Donner des consignes claires sur une marche à suivre au sujet de tâches techniques et non techniques modérément complexes et familières.								
	III	Donner un avertissement ou y réagir. Dissuader quelqu’un de poser une action.								
		Demander une rencontre, des recommandations et des avis et y donner suite.								
		Faire une suggestion détaillée quant à la façon de résoudre un problème urgent ou d’apporter des améliorations.								
	IV	Faire un résumé ou un compte-rendu des principaux éléments d’un exposé présenté par une autre personne.								
		Raconter une histoire où certains évènements doivent se produire dans le futur.								
		Décrire 2 évènements, emplois ou procédures et les comparer en faisant ressortir les ressemblances et les différences.								
		Décrire un processus modérément complexe.								
		Demander ou donner de l’information détaillée se rapportant à des besoins d’ordre personnel, à une variété d’activités quotidiennes et aux exigences habituelles du travail.								
		Prendre part à des discussions et à des rencontres en petits groupes. Exprimer des opinions, des sentiments et des réserves. Nuancer son opinion. Donner son approbation ou sa désapprobation.								
		Exprimer la possibilité ou la probabilité. Poser des questions à ces sujets.								

Liste de contrôle des apprentissages — CLIC 6

CLIC 6

Expression orale, Compréhension de l’oral : NCLC 7

			Thèmes et Unités							
Compréhension de l’oral NCLC 7	I	Comprendre des renseignements et des opinions (énoncés ou inférés) au sujet des rapports entre les participants lorsqu’ils formulent des plaintes, donnent leur approbation ou leur désapprobation ou expriment de la gratitude, de l’appréciation, de l’espoir, de la déception, de la satisfaction ou de l’insatisfaction.								
	II	Comprendre des ensembles de consignes se rapportant à des tâches techniques et non techniques simples.								
		Comprendre des instructions simples au téléphone.								
		Comprendre des messages simples laissés sur un répondeur (de 5 à 7 renseignements).								
	III	Montrer que l’on comprend l’intention de l’interlocuteur et le sens de son propos lorsqu’il demande des instructions, fait un rappel, donne un ordre ou défend un argument.								
	IV	Montrer que l’on comprend la plupart des données explicites et certains renseignements implicites contenus dans une description détaillée, un rapport d’évènements ou un récit anecdotique lorsque les évènements (ou les étapes) ne sont pas rapportés dans l’ordre.								
		Reconnaître, dans le discours, les indices linguistiques qui permettent de saisir l’ordre chronologique, les comparaisons, les mises en opposition et les liens de cause à effet.								

Liste de contrôle des apprentissages — CLIC 6

CLIC 6

Compréhension de l’écrit, Expression écrite : NCLC 6

			Thèmes et Unités							
Compréhension de l’écrit NCLC 6	I	Relever des données explicites dans des notes, des courriels, des lettres et des avis publics modérément complexes contenant des annulations de dispositions ou des excuses.								
	II	Suivre un ensemble de consignes courantes (jusqu’à 10 étapes) qui ne sont pas présentées complètement sous la forme d’une liste numérotée et où l’ordre des éléments doit être inféré.								
	III	Relever des données explicites et des renseignements implicites dans des textes modérément complexes contenant des conseils, des demandes ou des spécifications.								
		Trouver 2 ou 3 renseignements dans des textes non continus modérément complexes.								
	IV	Montrer sa compréhension d’un texte descriptif ou narratif modérément complexe d’une page sur un sujet familier.								
		Montrer sa compréhension de graphiques cycliques, d’organigrammes et de calendriers ou d’horaires.								
		Trouver et comparer 2 ou 3 renseignements dans un document de référence électronique et y accéder.								
Expression écrite NCLC 6	I	Transmettre des messages personnels et y répondre à l’aide d’un courriel, d’une courte lettre ou d’une note formelle dans le but d’offrir des félicitations, des remerciements, des excuses ou de l’aide.								
	II	Prendre des notes en partant d’un exposé oral ou d’une page d’information écrite.								
	III	Transmettre des messages d’affaires sous forme de notes écrites.								
		Remplir des formulaires modérément complexes.								
	IV	Rédiger 1 ou 2 paragraphes pour raconter une séquence d’évènements connus ou une histoire, fournir une description détaillée et une comparaison de personnes, de lieux, d’objets, d’animaux, de plantes, de matériaux ou de routines et décrire une procédure simple.								

Liste de contrôle des apprentissages — CLIC 7

CLIC 7

Expression orale, Compréhension de l'oral : NCLC 8

			Thèmes et Unités							
Expression orale NCLC 8	I	Présenter quelqu'un de manière formelle à un grand groupe de personnes inconnues (p. ex. un invité, un conférencier).								
		Souhaiter formellement la bienvenue, porter un toast et réagir lorsque l'interlocuteur fait de même pour soi.								
		Présenter formellement ses condoléances.								
		Réagir à une plainte ou à un conflit mineur.								
		Réconforter et rassurer une personne affligée.								
		Gérer la conversation et vérifier la compréhension de l'interlocuteur.								
		Employer plusieurs stratégies pour soutenir la conversation.								
		Encourager les autres à prendre part à la conversation.								
		Prendre part à de brèves conversations téléphoniques d'une façon professionnelle.								
	II	Donner ou transmettre des consignes sur une marche à suivre familière ou un procédé (technique ou non technique).								
	III	Signaler des problèmes et des solutions dans un domaine familier.								
		Suggérer ou recommander des changements dans un domaine familier.								
	IV	Faire un exposé visant à décrire et à expliquer une structure, un système ou un processus complexe après avoir fait une recherche à ce sujet. Employer des diagrammes pour faciliter les explications.								
		Raconter une histoire qui comprend une anecdote.								
		Demander et fournir de l'information détaillée se rapportant à des besoins d'ordre personnel, à une variété d'activités quotidiennes et aux exigences habituelles du travail.								
		Discuter de choix possibles.								
		Prendre part à un débat, à une discussion ou à une rencontre sur une question ou sur un sujet abstrait familier. Exprimer et analyser des opinions et des sentiments.								
		Exprimer des réserves, des inquiétudes. S'opposer à une position ou à une solution suggérée ou l'appuyer.								
Compréhension de l'oral NCLC 8	I	Comprendre des détails, des opinions (énoncés ou inférés) et la situation de communication. S'ajuster au contexte et saisir les rapports entre les participants lorsque quelqu'un souhaite la bienvenue, souligne un départ, porte un toast, félicite une personne pour la réalisation d'un projet ou l'obtention d'un prix ou offre ses condoléances.								
	II	Suivre un ensemble de consignes en plusieurs étapes sur des tâches techniques et non techniques pour l'exécution de processus ou de procédés connus.								
	III	Comprendre le sens premier et le sens inféré de longs messages où l'on fait des suggestions et des recommandations ou de communications d'urgence portant sur des avertissements ou des dangers.								
		Évaluer le bien-fondé d'une suggestion ou d'une solution envisagée.								
	IV	Cerner l'idée principale lorsque celle-ci n'est pas clairement formulée dans un exposé oral relativement long. Comprendre la structure du texte et relever des données explicites.								
		Relever des faits, des opinions et des mots ou des expressions traduisant des attitudes dans des conversations portant sur des idées abstraites et complexes, mais portant sur un sujet connu.								

CLIC 7

Compréhension de l'écrit, Expression écrite : NCLC 7 et 8

			Thèmes et Unités							
Compréhension de l'écrit NCLC 7 et 8	I	NCLC 7 : Relever des données explicites et de l'information implicite dans des notes, des courriels et des lettres modérément complexes visant à exprimer sa gratitude, des souhaits, la satisfaction ou l'insatisfaction ou visant à porter plainte.								
		NCLC 8 : Relever des données explicites et de l'information implicite dans des notes, des courriels et des lettres modérément complexes dans lesquels on trouve des opinions générales, des commentaires, des réponses à des plaintes ou l'expression de condoléances.								
	II	NCLC 7 : Suivre un ensemble de consignes écrites sur des procédés usuels en 10 à 13 étapes se rapportant à des tâches simples, techniques ou non techniques.								
		NCLC 7 : Suivre des instructions courantes.								
		NCLC 8 : Suivre une longue série d'instructions à étapes multiples décrivant un processus.								
		NCLC 8 : Suivre un ensemble cohérent de consignes détaillées.								
	III	NCLC 7 : Relever des données explicites et de l'information implicite dans des textes continus modérément complexes contenant des estimations, des évaluations ou des conseils.								
		NCLC 7 : Relever 3 ou 4 renseignements dans des textes non continus modérément complexes.								
		NCLC 8 : Relever des données explicites et de l'information implicite dans des textes dans lesquels sont énoncés des solutions ou des recommandations, des propositions écrites, des règlements, des lois ou des normes de conduite.								
		NCLC 8 : Relever 3 ou 4 renseignements dans des textes non continus modérément complexes et établir des liens.								
	IV	NCLC 7 : Montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif ou d'un rapport détaillé modérément complexe d'une ou deux pages portant sur un sujet familier.								
		NCLC 7 : Montrer sa compréhension de tableaux, de graphiques, de schémas et d'organigrammes modérément complexes.								
		NCLC 7 : Trouver 3 ou 4 renseignements dans un document de référence électronique et y accéder.								
		NCLC 8 : Montrer sa compréhension du sens explicite et du sens inféré de descriptions, de rapports et de textes narratifs lorsque les évènements ne sont pas rapportés dans l'ordre chronologique. Tirer des conclusions.								
		NCLC 8 : Présenter sous une autre forme l'information contenue dans des graphiques ou des tableaux.								
		NCLC 8 : Trouver un certain nombre de renseignements dans un document de référence électronique et y accéder.								

Liste de contrôle des apprentissages — CLIC 7

CLIC 7

Compréhension de l'écrit, Expression écrite : NCLC 7 et 8

			Thèmes et Unités							
Expression écrite NCLC 7 et 8	I	NCLC 7 : Transmettre des messages personnels ou y répondre à l'aide d'un courriel, d'une courte lettre ou d'une note formelle pour exprimer de la gratitude ou des souhaits, formuler une plainte, faire part de sa satisfaction, de sa déception ou de son mécontentement, de son approbation ou de sa désapprobation.								
		NCLC 8 : Transmettre des messages personnels ou y répondre à l'aide d'un courriel, d'une courte lettre ou d'une note formelle dans le but d'exprimer ses condoléances, de tirer au clair un conflit mineur ou de rassurer quelqu'un.								
	II	NCLC 7 : Prendre en note de longs messages téléphoniques provenant de lignes d'information publiques ou de messages de boîtes vocales donnant de 7 à 10 éléments d'information.								
		NCLC 7 : Prendre des notes en style télégraphique sur un exposé oral.								
		NCLC 8 : Prendre en note des consignes (sur un procédé ou un processus) données pendant une démonstration en direct, au téléphone ou tirées de matériel audio ou vidéo.								
		NCLC 7 et 8 : Noter les grandes lignes d'un long texte ou en faire le résumé.								
	III	NCLC 7 : Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites pour diffuser de l'information courante, formuler des demandes ou donner suite à des recommandations et à des avertissements								
		NCLC 7 : Remplir des formulaires modérément complexes.								
		NCLC 8 : Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites, de notes de service, de lettres de demande ou d'entrées de rapports dans un registre de travail pour signaler un problème ou pour demander un changement ou de l'information.								
		NCLC 8 : Remplir des formulaires et d'autres documents de forme prédéterminée à l'aide de courts textes demandés.								
	IV	NCLC 7 : Écrire 2 ou 3 paragraphes pour rapporter une suite d'évènements familiers tirés du passé, pour raconter une histoire ou pour fournir une description ou une comparaison détaillée.								
		NCLC 8 : Écrire 3 ou 4 paragraphes pour raconter un évènement historique ou une histoire, pour exprimer ou analyser des opinions sur un sujet abstrait familier ou pour fournir une description et une explication détaillées d'un phénomène ou d'un processus.								
		NCLC 8 : Rédiger un paragraphe pour rapporter ou expliquer l'information contenue dans un tableau, un graphique, un ordinogramme ou un diagramme.								

Grille de l'approche en spirale

Expression orale

CLIC 5 (NCLC 6)	CLIC 6 (NCLC 7)	CLIC 7 (NCLC 8)
Expression orale I : Interaction sociale		
amorcer, soutenir et conclure une courte conversation formelle d'usage; présenter une personne de manière formelle à un petit groupe connu (p. ex. un invité, un conférencier); prendre ou annuler un rendez-vous; savoir présenter ou recevoir des excuses ou décliner une invitation; signaler à son interlocuteur que l'on a compris que partiellement; interrompre son interlocuteur pour pouvoir prendre la parole; faciliter la conversation en ajoutant des commentaires positifs; éviter de répondre à une question; prendre des messages téléphoniques comportant de 3 à 5 renseignements.	présenter un invité ou un conférencier de manière formelle à un grand groupe de personnes connues; exprimer de la gratitude, de la satisfaction ou des souhaits; formuler une plainte; faire part d'une déception ou d'un mécontentement. Réagir convenablement lorsque l'interlocuteur fait de même; vérifier sa propre compréhension; employer plusieurs stratégies pour soutenir la conversation; garder la parole lorsqu'il le faut; reprendre la parole après une interruption; changer de sujet; prendre des messages téléphoniques comportant de 5 à 7 éléments.	présenter quelqu'un de manière formelle à un grand groupe de personnes inconnues (p. ex. un invité, un conférencier); souhaiter formellement la bienvenue, porter un toast et réagir lorsque l'interlocuteur fait de même pour soi; présenter formellement ses condoléances; réagir à une plainte ou à un conflit mineur; réconforter et rassurer une personne affligée; gérer la conversation et vérifier la compréhension de l'interlocuteur; employer plusieurs stratégies pour soutenir la conversation; encourager les autres à prendre part à la conversation; prendre part à de brèves conversations téléphoniques d'une façon professionnelle.
Expression orale II : Consignes		
donner un ensemble de consignes au sujet de la routine quotidienne ; les étapes ne sont pas présentées en style télégraphique, mais en phrases enchaînées.	donner des consignes claires sur une marche à suivre au sujet de tâches techniques et non techniques modérément complexes et familières.	donner ou transmettre des consignes sur une marche à suivre familière ou un procédé (technique ou non technique).
Expression orale III : Persuasion		
faire une suggestion simple et la justifier; formuler une prédiction simple; formuler une demande d'article.	donner un avertissement ou y réagir. Dissuader quelqu'un de poser une action; demander une rencontre, des recommandations et des avis et y donner suite; faire une suggestion détaillée quant à la façon de résoudre un problème urgent ou d'apporter des améliorations.	signaler des problèmes et des solutions dans un domaine familier; suggérer ou recommander des changements dans un domaine familier.
Expression orale IV : Information		
Exposés raconter de façon détaillée une série d'évènements passés ou une histoire et expliquer les motifs des protagonistes et les conséquences de leurs actes; décrire et comparer des personnes, des lieux, etc.; décrire une marche à suivre simple. **Interaction en face à face** demander de l'information et en fournir dans le contexte d'une entrevue portant sur des activités de la vie de tous les jours; participer à des discussions ou à des rencontres en petits groupes sur des sujets non personnels et familiers. Exprimer des opinions et des sentiments, l'obligation, la capacité et la certitude.	**Exposés** faire un résumé ou un compte-rendu des principaux éléments d'un exposé présenté par une autre personne; raconter une histoire où certains évènements doivent se produire dans le futur; décrire 2 évènements, emplois ou procédures et les comparer en faisant ressortir les ressemblances et les différences; décrire un processus modérément complexe. **Interaction en face à face** demander ou donner de l'information détaillée se rapportant à des besoins d'ordre personnel, à une variété d'activités quotidiennes et aux exigences habituelles du travail; prendre part à des discussions et à des rencontres en petits groupes. Exprimer des opinions, des sentiments et des réserves. Nuancer son opinion. Donner son approbation ou sa désapprobation; exprimer la possibilité ou la probabilité. Poser des questions à ces sujets.	**Exposés** faire un exposé visant à décrire et à expliquer une structure, un système ou un processus complexe après avoir fait une recherche à ce sujet. Employer des diagrammes pour faciliter les explications; raconter une histoire qui comprend une anecdote. **Interaction en face à face** demander et fournir de l'information détaillée se rapportant à des besoins d'ordre personnel, à une variété d'activités quotidiennes et aux exigences habituelles du travail; discuter de choix possibles; prendre part à un débat, à une discussion ou à une rencontre sur une question ou sur un sujet abstrait familier. Exprimer et analyser des opinions et des sentiments; exprimer des réserves, des inquiétudes. S'opposer à une position ou à une solution suggérée ou l'appuyer.

CLIC 5, 6, 7

Grille de l'approche en spirale

Compréhension de l'oral

CLIC 5 (NCLC 6)	CLIC 6 (NCLC 7)	CLIC 7 (NCLC 8)
Compréhension de l'oral I : Interaction sociale		
relever des données explicites et de l'information implicite dans des dialogues contenant une introduction et une conclusion, portant sur la prise ou l'annulation de rendez-vous, la formulation d'excuses, l'expression de regrets et le signalement de difficultés de compréhension et de communication; reconnaître, grâce à certains signes, l'humeur ou l'attitude des participants.	comprendre des renseignements et des opinions (énoncés ou inférés), au sujet des rapports entre les participants lorsqu'ils formulent des plaintes, donnent leur approbation ou leur désapprobation ou expriment de la gratitude, de l'appréciation, de l'espoir, de la déception, de la satisfaction ou de l'insatisfaction.	comprendre des détails, des opinions (énoncés ou inférés) et la situation de communication. S'ajuster au contexte et saisir les rapports entre les participants lorsque quelqu'un souhaite la bienvenue, souligne un départ, porte un toast, félicite une personne pour la réalisation d'un projet ou l'obtention d'un prix, ou offre ses condoléances.
Compréhension de l'oral II : Consignes		
comprendre un ensemble de consignes même lorsqu'elles ne sont pas toutes présentées en style télégraphique; l'ordre doit être inféré à partir du texte.	comprendre des ensembles de consignes se rapportant à des tâches techniques et non techniques simples; comprendre des instructions simples au téléphone; comprendre des messages simples laissés sur un répondeur (de 5 à 7 renseignements).	suivre un ensemble de consignes en plusieurs étapes sur des tâches techniques et non techniques pour l'exécution de processus ou de procédés connus.
Compréhension de l'oral III : Persuasion		
montrer que l'on comprend l'intention de l'interlocuteur et le sens de son propos lorsqu'il donne des suggestions, des conseils, des encouragements ou lorsqu'il formule des demandes.	montrer que l'on comprend l'intention de l'interlocuteur et le sens de son propos lorsqu'il demande des instructions, fait un rappel, donne un ordre ou défend un argument.	comprendre le sens premier et le sens inféré de longs messages où l'on fait des suggestions et des recommandations ou de communications d'urgence portant sur des avertissements ou des dangers; évaluer le bien-fondé d'une suggestion ou d'une solution envisagée.
Compréhension de l'oral IV : Information		
relever les idées principales et secondaires, les affirmations et les exemples donnés dans un exposé narratif ou descriptif ou à l'occasion d'une réunion ou d'une discussion de groupe; suggérer, par inférence, une conclusion appropriée à une histoire.	montrer que l'on comprend la plupart des données explicites et certains renseignements implicites contenus dans une description détaillée, un rapport d'évènements ou un récit anecdotique lorsque les évènements (ou les étapes) ne sont pas rapportés dans l'ordre; reconnaître, dans le discours, les indices linguistiques qui permettent de saisir l'ordre chronologique, les comparaisons, les mises en opposition et les liens de cause à effet.	cerner l'idée principale lorsque celle-ci n'est pas clairement formulée dans un exposé oral relativement long. Comprendre la structure du texte et relever des données explicites; relever des faits, des opinions et des mots ou des expressions traduisant des attitudes dans des conversations portant sur des idées abstraites et complexes, mais portant sur un sujet connu.

Grille de l'approche en spirale

Compréhension de l'écrit

CLIC 5 (NCLC 5)	CLIC 6 (NCLC 6)	CLIC 7 (NCLC 7)	CLIC 7 (NCLC 8)
Compréhension de l'écrit I : Messages personnels ou d'affaires			
relever des données explicites et de l'information implicite dans des notes, des lettres et des courriels modérément complexes (personnels ou non) dans lesquels on offre des compliments, on lance des invitations ou l'on exprime des goûts, des aversions ou des préférences.	relever des données explicites dans des notes, des courriels, des lettres et des avis publics modérément complexes contenant des annulations de dispositions ou des excuses.	relever des données explicites et de l'information implicite dans des notes, des courriels et des lettres modérément complexes visant à exprimer sa gratitude, des souhaits, la satisfaction ou l'insatisfaction ou visant à porter plainte.	relever des données explicites et de l'information implicite dans des notes, des courriels et des lettres modérément complexes dans lesquels on trouve des opinions générales, des commentaires, des réponses à des plaintes ou l'expression de condoléances.
Compréhension de l'écrit II : Consignes			
comprendre et suivre une série de consignes écrites modérément complexes de 7 à 10 étapes; comprendre et suivre des consignes dans des textes courants et modérément complexes.	suivre un ensemble de consignes courantes (jusqu'à 10 étapes) qui ne sont pas présentées complètement sous la forme d'une liste numérotée et où l'ordre des éléments doit être inféré.	suivre un ensemble de consignes écrites sur des procédés usuels en 10 à 13 étapes se rapportant à des tâches simples, techniques ou non techniques; suivre des instructions courantes.	suivre une longue série d'instructions à étapes multiples décrivant un processus; suivre un ensemble cohérent de consignes détaillées.
Compréhension de l'écrit III : Textes sur les affaires et les services			
relever des données explicites et des renseignements implicites dans des textes modérément complexes sur les affaires et les services, y compris les textes non continus.	relever des données explicites et des renseignements implicites dans des textes modérément complexes contenant des conseils, des demandes ou des spécifications; trouver 2 ou 3 renseignements dans des textes non continus modérément complexes.	relever des données explicites et de l'information implicite dans des textes continus modérément complexes contenant des estimations, des évaluations ou des conseils; relever 3 ou 4 renseignements dans des textes non continus modérément complexes.	relever des données explicites et de l'information implicite dans des textes dans lesquels sont énoncés des solutions ou des recommandations, des propositions écrites, des règlements, des lois ou des normes de conduite; relever 3 ou 4 renseignements dans des textes non continus modérément complexes et établir des liens.
Compréhension de l'écrit IV : Textes d'information			
montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif modérément complexe d'une longueur de 2 ou 3 paragraphes sur un sujet connu; montrer sa compréhension de cartes routières, de plans de ville et de divers graphiques et schémas standard. **Traitement de l'information et les techniques d'étude** trouver 2 renseignements précis dans un site Web en français et y accéder; trouver de l'information dans des tables des matières, des index et des glossaires et y accéder.	montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif modérément complexe d'une page sur un sujet familier; montrer sa compréhension de graphiques cycliques, d'organigrammes et de calendriers ou d'horaires. **Traitement de l'information et les techniques d'étude** trouver et comparer 2 ou 3 renseignements dans un document de référence électronique et y accéder.	montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif ou d'un rapport détaillé modérément complexe d'une ou deux pages portant sur un sujet familier; montrer sa compréhension de tableaux, de graphiques, de schémas et d'organigrammes modérément complexes; trouver 3 ou 4 renseignements dans un document de référence électronique et y accéder.	montrer sa compréhension du sens explicite et du sens inféré de descriptions, de rapports et de textes narratifs lorsque les évènements ne sont pas rapportés dans l'ordre chronologique. Tirer des conclusions; présenter sous une autre forme l'information contenue dans des graphiques ou des tableaux; trouver un certain nombre de renseignements dans un document de référence électronique et y accéder.

CLIC 5, 6, 7

Grille de l'approche en spirale

Expression écrite

CLIC 5 (NCLC 5)	CLIC 6 (NCLC 6)	CLIC 7 (NCLC 7)	CLIC 7 (NCLC 8)
Expression écrite I : Interaction sociale			
transmettre des messages personnels ou y répondre à l'aide d'une courte lettre, d'une note formelle ou d'un courriel pour lancer des invitations ou y donner suite, faire des mises à jour rapides ou exprimer des sentiments.	transmettre des messages personnels et y répondre à l'aide d'un courriel, d'une courte lettre ou d'une note formelle dans le but d'offrir des félicitations, des remerciements, des excuses ou de l'aide.	transmettre des messages personnels ou y répondre à l'aide d'un courriel, d'une courte lettre ou d'une note formelle pour exprimer de la gratitude ou des souhaits, formuler une plainte, faire part de sa satisfaction, de sa déception ou de son mécontentement, de son approbation ou de sa désapprobation.	transmettre des messages personnels ou y répondre à l'aide d'un courriel, d'une courte lettre ou d'une note formelle dans le but d'exprimer ses condoléances, de tirer au clair un conflit mineur ou de rassurer quelqu'un.
Expression écrite II : Consigner de l'information			
prendre des messages téléphoniques en direct ou à partir d'un message enregistré. Les messages comprennent de 5 à 7 renseignements; faire ressortir de 7 à 10 points importants d'une page d'information.	prendre des notes en partant d'un exposé oral ou d'une page d'information écrite.	prendre en note de longs messages téléphoniques provenant de lignes d'information publiques ou de messages de boîtes vocales donnant de 7 à 10 éléments d'information; prendre des notes en style télégraphique sur un exposé oral; noter les grandes lignes d'un long texte ou en faire le résumé.	prendre en note des consignes (sur un procédé ou un processus) données pendant une démonstration en direct, au téléphone ou tirées de matériel audio ou vidéo; noter les grandes lignes d'un long texte ou en faire le résumé.
Expression écrite III : Messages sur les affaires et les services			
transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites; remplir des formulaires.	transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites; remplir des formulaires modérément complexes.	transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites pour diffuser de l'information courante, formuler des demandes ou donner suite à des recommandations et à des avertissements; remplir des formulaires modérément complexes.	transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites, de notes de service, de lettres de demande ou d'entrées de rapports dans un registre de travail pour signaler un problème ou pour demander un changement ou de l'information; remplir des formulaires et d'autres documents de forme prédéterminée à l'aide de courts textes demandés.
Expression écrite IV : Fournir de l'information			
écrire un paragraphe pour rapporter ou raconter une série d'évènements, pour décrire une personne, un objet, une scène, une illustration ou une photo, un procédé ou une routine, ou pour justifier un point de vue.	rédiger 1 ou 2 paragraphes pour raconter une séquence d'évènements connus ou une histoire, fournir une description détaillée et une comparaison de personnes, de lieux, d'objets, d'animaux, de plantes, de matériaux ou de routines et décrire une procédure simple.	écrire 2 ou 3 paragraphes pour rapporter une suite d'évènements familiers tirés du passé, pour raconter une histoire ou pour fournir une description ou une comparaison détaillée.	écrire 3 ou 4 paragraphes pour raconter un évènement historique ou une histoire, pour exprimer ou analyser des opinions sur un sujet abstrait familier ou pour fournir une description et une explication détaillées d'un phénomène ou d'un processus; rédiger un paragraphe pour rapporter ou expliquer l'information contenue dans un tableau, un graphique, un ordinogramme ou un diagramme.

Références bibliographiques

Grammaire

Les références en grammaire peuvent servir pour l'enseignement et l'apprentissage du français langue seconde. Elles peuvent également aider l'enseignant à approfondir les notions grammaticales évoquées dans les unités ainsi que les apprenants à mieux comprendre le génie de la langue française.

Livres

- GIRARD, P., POULIOT, D.et POIRIER, G. *La grammaire simplifiée*, Montréal, Concertation des organismes populaires d'alphabétisation en Montérégie, 1992, 144 p.

  Cet ouvrage s'adresse aux apprenants du français langue seconde et contient essentiellement des notions grammaticales élémentaires regroupées en trois niveaux.

- OLLIVIER, J. et BEAUDOIN, M. *Grammaire française*, 4e édition, Toronto, Nelson Education, 2008, 564 p.

  Cet ouvrage enseigne à la fois la grammaire, l'orthographe et le vocabulaire, donnant ainsi une base solide, essentielle à la bonne connaissance de la langue. Il peut être utilisé pour une étude méthodique de la langue française ou comme référence occasionnelle. *(Extrait tiré de l'avant-propos du présent ouvrage)*

- VALETTE, Jean-Paul et VALETTE, R. M. *À votre tour!*, Toronto, D.C. Heath and Company, 1995, 511 p.

  L'objectif principal de cette grammaire est de permettre aux apprenants d'atteindre un niveau linguistique qui leur permettra de s'exprimer aisément en français et de se prononcer sur divers sujets liés à la francophonie. *À votre tour!* permet aussi aux apprenants de plonger dans un contexte d'immersion dans lequel ils peuvent s'ouvrir à la langue et à la culture françaises. À l'aide de cet ouvrage, les apprenants pourront construire et enrichir leurs habiletés communicationnelles à l'oral tout comme à l'écrit, développer des techniques de lecture et une conscience culturelle et acquérir la base de la langue française.

Cahiers

- CARDINAL, Guylaine. *Le français langue seconde par thèmes* (niveaux débutant, intermédiaire et avancé), 2e édition, Montréal, Chenelière éducation, 2008.

  Cette série de trois livres offre une approche communicative tenant compte des dimensions sociales, sémantiques et discursives. L'auteure y aborde des sujets pratiques et utiles qui ont trait à la vie quotidienne. L'ouvrage offre de nombreuses suggestions d'activités orales et écrites, fournit un cadre de travail à la fois souple et structuré et offre une progression en spirale, d'un niveau à l'autre.

- CONNOLY, Anne-Marie. *Moi je parle français*, Montréal, Guérin, 2003.

  Cette série de cinq cahiers d'exercices répond aux besoins du débutant qui veut compléter son apprentissage du français oral en ayant recourt au français écrit. Les cahiers ont pour objectif de permettre à l'apprenant d'écrire ce qu'il est capable de dire. Le contenu de chaque leçon est toujours présenté en situation, dans des phrases types qui permettent aux élèves de repérer les structures de la langue et d'en dégager le fonctionnement de façon intuitive. L'auteure propose une variété d'exercices : exercices en images, exercices structuraux, exercices d'expression dirigée, etc.

- GARCIA, Flavia. *En avant la grammaire*, Montréal, Didier, 2007.

  Cet ouvrage offre une grande variété d'exercices et d'activités mettant en relief différents points de grammaire et leur utilisation dans des contextes réels de communication. Par exemple, une série de tableaux grammaticaux permettent à l'étudiant de comprendre le fonctionnement de certains points de la langue.

- GRÉGOIRE, Maïa, *La grammaire progressive du français : avec 400 exercices – Niveau débutant*. Paris, Éditions Nathan, 2006.
- GRÉGOIRE, Maïa, *La grammaire progressive du français – Niveau intermédiaire*. Paris, Éditions Nathan, 2003.

Sites Web :

- Bonjour de France : www.bonjourdefrance.com. Consulté le 2 mars 2009.
  Bonjour de France est un « cyber-magazine » éducatif gratuit contenant des exercices, des tests et des jeux pour apprendre le français ainsi que des fiches pédagogiques à l attention des enseignants de français langue étrangère (FLE).
- *Centre collégial de développement de matériel didactique* : www.ccdmd.qc.ca. Consulté le 2 mars 2009.
  Le Centre collégial de développement de matériel didactique (CCDMD), géré par le collège de Maisonneuve, est un centre de production de ressources informatisées et de documents imprimés conçus à l'intention du personnel enseignant et des élèves de l'ensemble du réseau collégial du Québec. Le CCDMD produit du matériel destiné aux apprenants d'une grande variété de cours et de programmes ainsi que des documents visant particulièrement l'amélioration du français ou de l'anglais. On y trouve notamment du matériel à imprimer tels que des épreuves de français, des exercices PDF, des outils pédagogiques, etc.

Prononciation

Les références en prononciation peuvent servir aux apprenants aussi bien qu'aux enseignants. Elles présentent des ouvrages qui peuvent aider les enseignants à développer des leçons portant sur la prononciation du français afin d'aider leurs apprenants à améliorer leur propre prononciation du français.

Livres

- DANSEREAU, Diane M. *Savoir dire : cours de phonétique et de prononciation*, Lexington, D.C., Houghton Mifflin, 2005, 240 p.
- GARANT-VIAU, Colette. *La portée des sons*, Sainte-Foy, École des langues vivantes, 2002.
- LEBEL, Jean-Guy. *Traité de correction phonétique ponctuelle*, Sainte-Foy, CIRAL, 1990, 278 p.
- OSTIGUY, Luc, Robert SARRASIN et Glenwood IRONS. *Introduction à la phonétique comparée*, Sainte-Foy, Presses de l'Université Laval, 1996, 200 p.
- WALKER, Douglas C. *French sound structure*, Calgary, University of Calgary Press, 2001, 229 p.

Articles et revues

- KNOERR, Helena, et Alysse WEINBERG. « L'enseignement de la prononciation en français langue seconde : de la cassette au cédérom », *RCLV*, vol 61, nº 3, 2004, p.383-405.
- ASSOCIATION QUEBECOISE DES ENSEIGNANTS ET ENSEIGNANTES DE FRANÇAIS LANGUE SECONDE, *La revue de L'AQEFLS*, vol. 2, nº 1, 2009.

Cahiers

- KNOERR, Helena, et WEINBERG, Alysse. *À bon port – Cahier d'activités*, Scarborough, Prentice-Hall, AInc., 1998.
- PLANTE, Claire. *Cahier d'exercices de correction phonétique : niveau débutant*, Collection « Les cahiers de français », Sainte-Foy, Écoles des langues vivantes, 2007, 156 p.

Autres

- KNOERR, Helena, et WEINBERG, Alysse. *Multimédiatisation d'activités de phonétique en FLS : le point de vue du concepteur, de l'enseignant et de l'apprenant*, Communication présentée lors du Congrès de l'ACLA, Edmonton, 2000.
- *Clé en main, Techniques de prononciation du français*, Montréal, FrenPronTech.com, 2005, 153 p.

  Livre accompagné d'un CD audio

Logiciels et didacticiels

- KNOERR, Helena, et WEINBERG, Alysse. *Compagnon de parole*, Ottawa, Nora Medialangue, 2002.
- ROCHET, Bernard. *The Rhythm of French*, Arizona, Paradise Valley, Salix Corporation, 2000.

Sites Web :

- *Centre collégial de développement de matériel didactique* : www.ccdmd.qc.ca. Consulté le 28 mars 2009.

Glossaire

Les termes compris dans ce glossaire sont tirés des unités, des thèmes et des ressources complémentaires du présent document. Ils ont été répertoriés en raison de leur difficulté de compréhension et pour permettre un rappel rapide des expressions et des notions plus spécialisées.

Liste de termes	Définition
Aide juridique	Ensemble de services offerts aux personnes à faible revenu et aux groupes défavorisés qui leur permettent un accès aux tribunaux, aux services professionnels d'un avocat ou d'un notaire et à de l'information sur leurs droits et obligations.
Alerte AMBER	Système d'information rapide mis en place aux États-Unis et au Canada lorsqu'une disparition d'enfant est signalée. AMBER est l'acronyme pour *America's Missing: Broadcast Emergency Response* (Disparition en Amérique: réponse de diffusion d'urgence).
Alphabétisation	Cycle d'apprentissage continu conduisant l'analphabète à l'acquisition de la lecture, de l'écriture et du calcul et à l'acquisition d'une certaine autonomie afin de mieux prendre place dans la société.
Amendement	Modification, soumise au vote d'une assemblée, apportée à un projet de loi ou à une loi.
Andragogie	Science fondant les techniques d'enseignement adaptées aux adultes.
Annuaire électronique	Annuaire organisé en base de données et interrogeable à partir d'un ordinateur.
Approche communicative	Terme de la didactique des langues correspondant à une vision de l'apprentissage basée sur le sens et le contexte de l'énoncé dans une situation de communication. Cette approche s'oppose aux visions précédentes s'attardant davantage sur la forme et la structure des langues que sur le contexte. (Extrait tiré de http://flenet.rediris.es/tourdetoile/NBailly_MCohen.html. Consulté le 6 mai 2009)
Groupe ethnoculturel	Groupe structuré de personnes ou d'organisations poursuivant des objectifs communs et appartenant à la fois à la même ethnie et à la même culture.
Baladeur numérique	Petit appareil portatif qui permet de stocker, sous forme compacte, de la musique au format MP3, et d'écouter des fichiers MP3, sans perte de qualité sonore.
Baladodiffusion	Mode de diffusion qui permet aux internautes d'automatiser le téléchargement de contenus radiophoniques, audio ou vidéo, destinés à être transférés sur un baladeur numérique pour une écoute ou un visionnement ultérieurs.
Binette	Dessin réalisé avec des caractères typographiques et qui, vu de côté, suggère la forme d'un visage dont l'expression traduit l'état d'esprit de l'internaute expéditeur.
Classification nationale des professions (CNP)	Cadre normalisé qui permet de structurer le monde du travail des Canadiens en décrivant les professions du marché du travail.
Clavarder	Converser en mode texte de façon interactive et en temps réel avec d'autres internautes.
CLIC	Cours de langue pour immigrants au Canada
Compétence transversale	Compétence développée à travers les activités éducatives et les apprentissages des différentes matières, permettant d'exploiter ces acquis d'abord en classe, puis en dehors du cadre des cours ou des disciplines.

Compétences clés	Les compétences clés renvoient aux savoirs et au savoir-faire. Elles impliquent la capacité à répondre à des exigences complexes et à pouvoir mobiliser et exploiter des ressources psycho-sociales dans un contexte particulier. Ainsi, pour bien communiquer, les individus doivent posséder des connaissances linguistiques et des savoir-faire pratiques et être capables d'adopter des attitudes adéquates à l'égard de leurs interlocuteurs. Chaque compétence clé doit contribuer à l'obtention de résultats importants pour les sociétés et les individus, aider les individus à répondre à des exigences importantes dans un large éventail de contextes et être importante pour tous les individus et pas uniquement pour les spécialistes.
Compétences d'employabilité	Compétences liées à la capacité individuelle à acquérir et à maintenir les compétences nécessaires pour trouver ou conserver un emploi.
Compétences de base	Compétences qui sont considérées comme essentielle à l'exercice d'une profession.
Compétences transférables	Compétences susceptibles de s'appliquer à des domaines, à des tâches, à des situations et à des contenus variés.
Conditions de réalisation	Conditions nécessaires et suffisantes pour rencontrer les exigences des NCLC. Chaque niveau de compétence comprend la description d'une performance globale et les conditions de réalisation des tâches.
Contenu linguistique	Notions langagières abordées dans l'apprentissage d'une langue.
Culture de l'entreprise	Ensemble de valeurs, d'attitudes et de modes de fonctionnement qui caractérisent une organisation et qui influencent les pratiques de ses membres.
Diagramme de séquence	Les diagrammes de séquences sont la représentation graphique des interactions entre les acteurs et le système selon un ordre chronologique dans la formulation *Unified Modeling Language*.
Diaporama électronique	Diaporama créé à l'aide d'un logiciel et présenté à partir d'un ordinateur.
Dyade	Ensemble qui est formé de deux sujets qui sont unis par un lien spécifique.
ELS	*English as a Second Language* (anglais langue seconde)
Enseignement par alternance	Programme procurant aux apprenants l'expérience de travail pertinente et concrète nécessaire pour qu'ils satisfassent aux exigences de leur programme d'études.
Étiquettes des axes verticaux et horizontaux	Texte ou nombre lié à un axe, à une courbe ou à un secteur d'un graphique et qui donne un sens à divers éléments du graphique.
Évaluation des titres de compétences	L'évaluation ou encore, la reconnaissance des titres de compétences étrangers est le processus qui consiste à s'assurer que les diplômes et l'expérience de travail obtenus dans un autre pays correspondent aux normes établies pour les travailleurs canadiens.
Évaluation formative	Évaluation effectuée en cours d'apprentissage et ayant pour objet d'informer l'élève et l'enseignant du degré de développement ou de maîtrise de compétences atteint par l'apprenant. L'évaluation formative permet à l'enseignant et à l'apprenant d'adopter une action pédagogique immédiate qui permettra à l'apprenant de progresser.
Évaluation sommative	Évaluation effectuée à la fin d'une période d'apprentissage et ayant pour objet de déterminer chez l'apprenant le degré de développement ou de maîtrise de compétences, afin de permettre la prise de décisions ayant trait notamment à la poursuite de son cheminement scolaire.
Fichiers balados	Fichier au contenu radiophonique, audio ou vidéo qui est téléchargé automatiquement à l'aide d'un logiciel et destiné à être transféré sur un baladeur numérique pour une écoute ou un visionnement ultérieurs.
FLS	Français langue seconde.

Format PDF	Format PDF (*Portable Document Format*) est un format d'échange de documents électroniques qui permet de transmettre des documents contenant du texte, des graphiques, des images et de la couleur, indépendamment du matériel et du système d'exploitation utilisés.
Formation continue	Complément de formation acquis par une personne qui, de sa propre initiative ou pour satisfaire aux exigences de l'ordre professionnel auquel elle appartient, suit des activités de perfectionnement afin de parfaire ses connaissances.
G8	Le Groupe des huit (G8) est un groupe de discussion et de partenariat économique constitué de huit pays (les États-Unis, le Japon, l'Allemagne, le Royaume-Uni, la France, l'Italie, le Canada et la Russie) dont la puissance économique est grande.
Graphique à barres	Représentation graphique de données au moyen de barres verticales ou horizontales selon une échelle exprimée en valeurs absolues ou en pourcentages.
Graphique en secteurs	Représentation graphique de données au moyen d'un cercle ou d'un demi-cercle divisé en secteurs dont l'angle au centre est proportionnel aux fréquences observées sur ces données, selon une échelle exprimée en valeurs absolues ou en pourcentages.
Graphique linéaire	Graphique ayant la forme d'une courbe, qui est en fait une ligne brisée, tracée sur une surface souvent quadrillée. On emploie ce type de graphique pour illustrer l'évolution d'un phénomène au cours d'une période donnée. Aussi appelé *graphique à courbes* ou encore *graphique en ligne brisée*.
Habileté langagière	Capacité d'émettre des phrases en accord avec les règles d'une langue et de discerner les phrases bien ou mal formées dans cette langue.
Indemnité pour accident du travail	Indemnité versée par une commission relevant de l'État ou par une compagnie d'assurances à un salarié ou à sa succession pour compenser une perte de salaire par suite d'une maladie qui est causée par une activité professionnelle, d'une invalidité causée par un accident du travail ou d'un décès en raison d'un accident du travail.
Indicateurs de performance des NCLC	Outil servant à mesurer les compétences d'apprenants de français langue seconde en ce qui a trait à l'accomplissement de tâches langagières de tous les jours. Ces indicateurs tiennent compte des quatre habiletés langagières suivantes : l'expression orale, la compréhension de l'oral, la compréhension de l'écrit et l'expression écrite.
Justice réparatrice	Modèle de justice où le crime, considéré comme une atteinte aux gens et à la société, devient une occasion de rassembler les personnes concernées par le délit pour comprendre le problème en cause et obliger les auteurs du crime à réparer les torts qu'ils ont faits.
Législation nationale	Ensemble des lois et des règles nationales qui se rapportent à un domaine déterminé du droit.
Législation provinciale	Ensemble des lois et des règles provinciales qui se rapportent à un domaine déterminé du droit.
Législature canadienne	• Institution chargée d'adopter les lois du Canada. • Durée du mandat d'une assemblée législative, soit celle qui s'étend entre deux élections.
Lignes direc–trices nationales pour le CLIC	Outil pédagogique de portée nationale offrant une voie curriculaire aux intervenants en français langue seconde auprès d'immigrants adultes. Elles ont pour but d'aider les formateurs et les concepteurs de programmes à mieux servir la clientèle et à planifier leur travail.
Liste non numérotée	Séquence ordonnée ou suite d'articles énumérés les uns après les autres dans un programme de traitement de texte tel que *Microsoft Word*. Aussi appelé *liste à puces*.
Littératie	Ensemble des connaissances en lecture et en écriture permettant à une personne d'être fonctionnelle en société.
OQRE	Office de la qualité et de la responsabilité en éducation (OQRE) a pour mandat de rehausser le niveau de responsabilité et de contribuer à améliorer la qualité de l'éducation en Ontario. Il y parvient en menant des évaluations et des enquêtes fondées sur des données objectives, fiables et pertinentes.

Mapping	Association des données appartenant à un ensemble (modèle logique de données, base de données de production, champ source) avec les données appartenant à un autre ensemble (modèle physique de données, entrepôt de données, champ cible), de manière que les données du premier ensemble puissent se substituer à celles du second ensemble, ou encore que l'on puisse passer harmonieusement des premières aux secondes.
Médiation	Procédure dans laquelle un tiers impartial (le médiateur) aide les parties à trouver une solution à leur différend.
Méthode Cornell	Méthode de prise de notes systématique consistant à organiser sa feuille en quatre zones (références, prise de notes, points clés et synthèse) pour mieux transcrire les informations reçues.
Mode alternatif de résolution de conflits (MARC)	Méthode permettant de régler de façon coopérative les conflits en milieu de travail.
Nétiquette	Ensemble des règles de savoir-vivre en usage sur Internet.
Niveau de formalité approprié	Niveau de formalité sous-tendu par un acte ou un geste imposé par le respect des convenances, des conventions mondaines, sociales ou culturelles.
Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC)	Normes canadiennes officielles utilisées pour décrire, mesurer et reconnaître la maîtrise du français ou de l'anglais par les immigrants adultes et par les immigrants potentiel. Ces niveaux constituent un langage commun pour l'ensemble de la communauté desservant les immigrants.
Norme ISO	En informatique, domaine de premier niveau correspondant à des codes de pays, représenté par des abréviations à deux caractères.
Objectif d'apprentissage	Description, à l'aide d'indicateurs, des acquis visés par un apprentissage.
Objectif terminal	Objectif défini par une unité de performance significative qui est dérivé des exigences d'une situation de travail ou de vie, indépendamment de toute considération de possibilité d'enseignement.
Organigramme	Représentation graphique des sous-ensembles d'un système ou des relations qui les lient entre eux.
Prime au rendement	Forme de rémunération destinée à récompenser le personnel pour son bon rendement.
Principes de rédaction	Règles ou normes dont il faut tenir compte lors de la rédaction de certains documents.
Procès-verbal	Compte rendu écrit de ce qui s'est dit ou fait dans une réunion ou une assemblée et des résolutions que l'on y a adoptées.
Processus électoral	Processus par lequel les électeurs choisissent, par vote, les personnes qui vont les représenter.
Processus législatif	Processus par lequel les lois sont créées.
Programme d'internat	Programme éducatif dans lequel un établissement reçoit les enfants ou des adolescents en pension complète.
Programme R.I.D.E (*Reduce Impaired Driving Everywhere*	Programme qui vise la prévention de l'alcool au volant en effectuant des alcotests qui permettent d'évaluer le taux d'alcoolémie et de savoir s'il est supérieur à la limite légale permise pour la conduite automobile.

Protocole de Kyoto	Accord international ratifié par 163 pays, dont le Canada, qui se sont engagés à réduire collectivement leurs émissions de gaz à effet de serre.
Publicité mécaniste	Théorie selon laquelle le consommateur n'est ni rationnel, ni conscient, et par conséquent, il est possible de créer chez lui un automatisme. (Extrait tiré de http://psychcom.free.fr/theo-pub.htm#INTEGRATIVE. Consulté le 23 mars 2009)
Publicité projective ou intégrative	Publicité s'adressant à une catégorie sociale bien définie et qui met en valeur les normes de cette catégorie en conférant au produit les signes de ce groupe social. Cette technique a pour but de susciter chez le consommateur une envie d'affirmer son rang social.
Quorum	Nombre minimum de membres présents ou représentés, exigés pour qu'une assemblée puisse valablement délibérer et prendre une décision.
Reconnaissance des acquis	Reconnaissance du savoir ou des savoir-faire acquis par les études ou par l'expérience.
Réseautage	Fait de se constituer un réseau de relations personnelles et professionnelles, et de savoir en tirer profit, notamment dans une démarche de recherche d'emploi.
Réunion de breffage	Réunion au cours de laquelle sont présentées des informations ou sont données des instructions au sujet d'une action ou d'une mission à entreprendre.
RHDCC	Ressources humaines et Développement des compétences Canada
Sanction royale	Dans un gouvernement constitutionnel, acte par lequel le souverain ou son représentant approuve une loi.
Santé et sécurité au travail (Loi sur la)	La Loi sur la santé et la sécurité au travail énonce les droits et obligations de toutes les parties du lieu de travail. Son principal objectif est de protéger les travailleurs contre les dangers qui existent au travail.
Schéma éclaté	Secteur séparé des autres et éclaté dans un deuxième graphique en secteurs.
SIMDUT	Le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail.
SQR3 (*Survey, Question, Read, Recite, and Review*)	Stratégie d'étude et de lecture consistant à parcourir un texte, à le questionner, à le lire, à le réciter à voix haute et à le réviser.
Stratégie de pré-écoute	Stratégie d'apprentissage permettant à l'apprenant de mieux appréhender le message d'un émetteur en se posant des questions telles que « Quelle est l'intention de l'émetteur? » ou encore « Est-ce qu'il me donne des indices sur les grandes lignes de son message? », etc.
Stratégie de prélecture	Stratégie d'apprentissage permettant à l'apprenant de mieux appréhender un texte en prenant d'abord le temps de l'interroger et d'anticiper son contenu.
Système judiciaire canadien	Le système judiciaire canadien veille à la justice et à son administration. Il est composé de différentes cours et la compétence de chacune de celles-ci est déterminée par la loi.
Taxage	Extorsion d'objets divers ou d'argent, souvent accompagnée de violence, commise habituellement par des jeunes aux dépens d'autres jeunes.
Technique d'écrémage	Technique de lecture rapide qui permet d'éliminer les parties du texte contenant des informations secondaires et de se concentrer sur l'essentiel.
Technique de repérage	En lecture, recherche d'un mot ou d'une série de mots qui constituent la clé de l'information recherchée.
Télécharger	Action de transférer des données entre ordinateurs au moyen d'un réseau téléinformatique.
Temps imparti	Période de temps accordée à un conférencier ou à un orateur.

Tests d'évaluation en éducation générale (GED)	Tests canadiens s'adressant aux personnes qui n'ont pas complété leur programme d'études secondaires. Ils permettent aux adultes d'au moins 18 ans qui ont quitté l'école depuis plus d'un an de démontrer des connaissances et des compétences de niveau d'études secondaires.
Tests standardisés	Examens linguistiques ayant subit une standardisation et servant d'outil de classement en alphabétisation pour les immigrants adultes.
TOEFL	*Test of English as a Foreign Language*
TOWES	*Test of Workplace Essential Skills*

Sources

Sites Web consultés le 23 mars 2009.

- *Aide juridique Ontario :* http://www.legalaid.on.ca/fr/
- *Banque de dépannage linguistique,* sur le site *Office québécois de la langue française :* http://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/gdt.html
- *Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens :* www.language.ca
- *Compagnon info :* http://www.lecompagnon.info/excel/graphiques.htm
- *Défense nationale et les Forces canadiennes :* http://www.cmp-cpm.forces.gc.ca/adr-marc/index-fra.asp
- *École de bibliothéconomie et des sciences de l'information :* http://www.ebsi.umontreal.ca/jetrouve/illustre/gra_gene.htm
- *Gouvernement de la Saskatchewan :* http://www.sasked.gov.sk.ca/docs/francais/frlang/inter/ccom06.html
- *Grand dictionnaire terminologique,* sur le site *Office québécois de la langue française :* http://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/gdt.html
- *La publicité ! :* http://la.publicite.free.fr/articles/methode%20approche.htm
- *Microsoft Office :* http://office.microsoft.com/fr-fr/help/CH101178451036.aspx
- *Ministère de la Justice :* http://www.justice.gc.ca/fra/min-dept/recru/coop.html
- *Ministère du Travail de l'Ontario :* http://www.labour.gov.on.ca/french/hs/
- *Organisation de coopération et développement économique :* http://www.oecd.org/
- *Portail du gouvernement du Québec :* http://www.gouv.qc.ca/portail/quebec/pgs/commun
- *Psychologie sociale.com :* http://www.psychologie-sociale.com/index.php?option=com_content&task=view&id=96&Itemid=44
- *Ressources humaines et Développement des compétences Canada :* http://www5.hrsdc.gc.ca/NOC/Francais/CNP/2006/Bienvenue.aspx
- *Sauvons Kyoto :* http://www.sauvonskyoto.org/
- *Site compagnon des cours de François Jourde :* http://profjourde.wordpress.com/2007/04/19/une-methode-de-prise-de-notes/

Dictionnaires

- MAUBOURGUET, Patrice. *Le petit Larousse illustré*, Paris, Les Éditions Larousse, 1995.
- ROBERT, Paul. *Le nouveau Petit Robert*, Paris, Dictionnaires Le Robert, 2009.